Kaseya 2

Service Desk

Benutzerhandbuch

Versión 7.0

Deutsch

September 15, 2014

Agreement

The purchase and use of all Software and Services is subject to the Agreement as defined in Kaseya's "Click-Accept" EULATOS as updated from time to time by Kaseya at http://www.kaseya.com/legal.aspx. If Customer does not agree with the Agreement, please do not install, use or purchase any Software and Services from Kaseya as continued use of the Software or Services indicates Customer's acceptance of the Agreement."

©2014 Kaseya. All rights reserved. | www.kaseya.com

Inhalt

Service-Desk – Übersicht 1
Service Desk Modulanforderungen 1
Service-Desk-Planung 1
Automatisierung in Service Desk 2
Automatisierte Verarbeitung mithilfe von Serviceverfahren 2
Automatisierte Verarbeitung mithilfe von Regeln 4
Automatisierte Verarbeitung mithilfe von Meldungen und eingehenden E-Mail-Nachrichten 6
Service-Desk-Benutzersicherheit 6
Sichtbarkeit von Service Desk-Tickets für einen Mitarbeiter 9
Benutzerobjekte in Service Desk freigeben 10
Integrationsoptionen in Service Desk 10
Tickets aus dem Ticketing-Modul migrieren 10
Service-Desk, Live Connect und Portalzugriff integrieren 11
Zeitüberwachung und Service-Desk 12
Sitzungszeitgeber im Ticketeditor verwenden 12
Systemzeitgeber mit Service-Desk verwenden 13
Arbeitszeittabellen mit Service Desk verwenden 15
Aufgabendaten 16
Abrechnungseinträge mit Service-Desk erstellen 17
Vorgänge 18
Tickets 18
Die Tickets-Tabelle 18
Aktionsschaltflächen 20
Tickets filtern 22
Der Ticketeditor 24
Registerkarte "Allgemein" 25
Registerkarte "Anmerkungen" 28
Registerkarte "Verwandte Elemente" 30
Registerkarte "Aufgaben" 31
Das Dialogfeld 'Anmerkung hinzufügen' 31
Organisationstickets 34
Mit Tickets verknüpfte Aufgaben 35
Aufgabe hinzufügen/bearbeiten 35
Archivierte Tickets 35
Knowledge-Base 36
Alle suchen 37
Desk-Definition 38
Allgemeine Einstellungen 39

Registerkarte "Allgemeine Informationen" 40
Registerkarte "Standardfeld-Standardwerte" 42
Registerkarte "Verfahren" 42
Registerkarte "Eigenschaften" 43
Registerkarte "Status" 43
Registerkarte "Priorität" 43
Registerkarte "Kategorie" 43
Registerkarte "Schweregrad" 44
Registerkarte "Auflösung" 44
Registerkarte "Benutzerdefinierte Felder" 44
Registerkarte "Aufgaben-Status-Werte" 45
Registerkarte "Verarbeitung" 45
Registerkarte "Ansicht" 45
Registerkarte "Phase" 46
Registerkarte "Verknüpfte Regeln" 47
Registerkarte "Zugriff" 48
Registerkarte "Rollen" 48
Registerkarte "Pools" 48
Vorlagen 49
Desk-Vorlagen 49
Customer_SD_Basic einrichten 49
Customer_SD_Automation einrichten 50
Vorfall-Service-Desk einrichten 51
Problem-Service-Desk einrichten 54
Änderungsanforderungs-Service-Desk einrichten 54
Knowledge Base einrichten 55
Vorlage für Anmerkungen 56
Mitteilungsvorlagen 57
Gemeinsame Konfiguration 58
Globale Einstellungen 59
Aktivierung 59
Rollenvoreinstellungen 60
Rollenvoreinstellungen – Registerkarte 'Allgemein' 61
Rollenvoreinstellungen – Registerkarte 'Service-Desks' 62
Benutzervoreinstellungen 64
Einstellungen für eingehende E-Mails und Alarme 65
Registerkarte "Allgemein" 65
Registerkarte "Leseprogramme" 67
Verfahrensvariablen 70
Richtlinien 71
Planung des Anwendungsbereiches 72
Feiertage 74
Verfahrens-Definition 74
Serviceverfahren-Ordnerstrukturen 75
Serviceverfahrenseditor 76

Mit Variablen arbeiten 78
Ticketeigenschaften und Variablen 79
Quelleigenschaften 84
Zeichenfolgenvergleiche 87
Datums-/Uhrzeitvergleiche 87
Phaseneingang oder Ausgang 88
Ticket-Änderungen 88
Ticketanforderung De-Dup 89
Ticketanforderungs-Mapping 89
Ziel 90
Eskalation 90
Unterverfahren 91
Service-Desk-Prioritätsberechnungen 91
WENN-SONST-SCHRITT-Befehle des Service-Desks 93
Service-Desk-Berichte 109
Service Desk – Benutzerdefinierte Tickets 109
Service Desk – Serviceziele 110
Service Desk – Servicestunden 110
Service Desk – Servicezeiten 111
Service Desk – Serviceumfänge 111
Service Desk – Tickets 112
Anwendungsprotokollierung 113
Zeiteingaben neu senden 113
KSD API-Webdienst 115
KSD-API-Webdienst aktivieren 115
Datentypen des KSD-API-Webdienstes 115
RefItem 115
CustomField 116
Hinweis 116
Anhang 116
RelatedIncident 116
ServiceDeskDefinition 116
IncidentSummary 119
Vorfall 120
KSD-API-Webdienst – Vorgänge 122
AddIncident 122
AddServDeskToScope 123
GetIncident 123
GetIncidentList 123
GetIncident2 124
GetServiceDesk 125
GetServiceDesks 125
Primitive 125
QueueAddIncident 126
UpdateIncident 126

Probenachrichten **127**
GetServiceDesks Request **127**
GetServiceDesks Response **127**
GetServiceDesk Request **127**
GetServiceDesk Response **127**
GetIncidentList Request **134**
GetIncidentList Response **134**
GetIncident Request **135**
GetIncident Response **135**
AddIncident Request **136**
AddIncident Response **137**
UpdateIncident Request **139**
UpdateIncident Response **140**
Glossar **141**
Inhaltsverzeichnis **145**

Service-Desk – Übersicht

Willkommen beim Service-Desk!

Das **Service Desk**-Modul verwaltet die Reaktion eines Unternehmens auf Supportanfragen. Bei einer Supportanfrage kann es sich um eine Frage, ein Problem, eine Serviceanforderung oder eine Empfehlung für zukünftige Verbesserungen handeln.

Bevor Sie mit der Implementierung von **Service Desk** beginnen, empfehlen wir Ihnen, alle Übersichtsthemen in diesem Abschnitt zu lesen, um sich mit der Struktur und dem Design von **Service Desk** vertraut zu machen.

- **Service-Desk-Planung** *(siehe 1)*
- **Automatisierung in Service Desk** *(siehe 2)*
- **Service-Desk-Benutzersicherheit** *(siehe 6)*
- **Integrationsoptionen in Service Desk** *(siehe 10)*

Zusätzliche Ressourcen

Dank der Demos, Schulungen, Dokumentation und Beratung durch Kaseya Professional Services können Sie Ihre Implementierung von **Service Desk** schnell bewerkstelligen.

Service Desk Modulanforderungen

Kaseya Server

- Für das Service Desk 7.0-Modul ist VSA 7.0 erforderlich.

> **Hinweis:** Siehe allgemeine **Systemanforderungen** *(http://help.kaseya.com/webhelp/DE/VSA/7000000/reqs/index.asp#home.htm).*

Service-Desk-Planung

Bei der Implementierung von **Service Desk** sollten Sie Folgendes berücksichtigen:

- Wer sind die Benutzer und was sind ihre Rollen?
- Welche Ressourcenpools sollten Sie definieren? Ressourcenpools sind Gruppen von Technikern, die verschiedenen Fachgebieten zugeteilt wurden.
- Was ist der Lebenszyklus oder Workflow eines Tickets? Ticket-Workflows werden mithilfe von Phasen definiert.
- Sollten Aufgaben zum Verfolgen von Zuweisungen verwendet werden, die erforderlich sind, um ein Ticket zu schließen?
- Welche Ticketeigenschaften sind erforderlich? Welche Werte sind für jede Eigenschaft zulässig? Was sind ihre Standardwerte?
- Welche Ticketeigenschafts-Zugriffsberechtigungen sollten nach Rolle und Benutzer zugewiesen werden?
- Welche Präferenzen für die Ticketlistenansicht sollten definiert werden? Welche Spalten sollten angezeigt werden? Mithilfe der konditionellen Formatierung können Sie Farbschattierung und Markierung auf Basis der Erstellung, Änderung oder des Fälligkeitsdatums des Tickets festlegen. Welche vordefinierten Filter sollten definiert werden?
- Was sind Ihre Serviceziele: Reaktionszeit, Auflösungszeit usw.?

- Werden Sie mehr als ein Diensteniveau bereitstellen?
- Was sind Ihre Ticketquellen: manuelle Erstellung, eingehende E-Mail-Nachrichten, Monitoring usw.
- Was sind Ihre Adressen für eingehende E-Mail-Nachrichten?
- Was sind Ihre Kriterien für das Ermitteln von duplizierten Monitoring-Meldungen?
- Welche Art von Automatisierung wäre nützlich für verschiedene Ereignisse und Bedingungen: Ticket erstellt, Ticket geändert, Phaseneingang/-ausgang, Eskalation auf Basis der verstrichenen Zeit in der aktuellen Phase und dem Ticketalter?
- Welche Ebene der Endbenutzerkommunikation ist gewünscht?
- Welche Vorlagen wären nützlich für E-Mail-Benachrichtigungen und das Einfügen von Anmerkungen in das Tickethistorienprotokoll?
- Was sind Ihre Knowledge Base-Anforderungen?
- Welche Berichterstellung und Metrik sind gewünscht?
- Zeichnen Sie zu Abrechnungszwecken die für die Bearbeitung von Tickets verbrachte Zeit auf?
- An welchem Punkt sollten Sie die Erstellung von **Service Desk**-Tickets aus Alarmen anstelle von **Ticketing**-Tickets **aktivieren** *(siehe 59)*?

Automatisierung in Service Desk

Service Desk bietet folgendermaßen eine Automatisierung für die Verarbeitung von Tickets:

- **Automatisierte Verarbeitung mithilfe von Serviceverfahren** *(siehe 2)*
- **Automatisierte Verarbeitung mithilfe von Regeln** *(siehe 4)*
- **Automatisierte Verarbeitung mithilfe von eingehenden E-Mail-Nachrichten und Alarmen** *(siehe 6)*

Eine zusätzliche Automatisierung ist mit einer oder mehreren **Integrationsoption(en)** *(siehe 10)* verfügbar.

Automatisierte Verarbeitung mithilfe von Serviceverfahren

Die automatische Verarbeitung von Tickets in **Service Desk** kann durch die Erstellung des Ticketdatensatzes an sich oder den Übergang des Tickets in eine "Phase" während seines Lebenszyklus ausgelöst werden. Die automatische Verarbeitung kann jedes Mal ausgelöst werden, wenn ein Ticket in *eine beliebige* Phase übergeht. Dies umfasst die *erste* Phase, wenn ein Ticket erstellt wird. Die automatische Verarbeitung kann ebenfalls ausgelöst werden, wenn ein Ticket länger als das von Ihnen definierte Zeitlimit in einer Phase verbleibt. Phasen werden unter Service Desk > **Desk-Definition** *(siehe 38)* definiert. **Service Desk**-Verfahren können auch die Ausführung eines Agent-Verfahrens auf einem verwalteten Rechner über den Schritt **scheduleProcedure()** *(siehe 107)* auslösen.

Weitere Informationen über Verfahren finden Sie unter **Verfahrensdefinition** *(siehe 74)*.

Arbeitsweise von Phasen

Phasen dienen als Vorlage für den Arbeitsablauf, anhand dessen ein Unternehmen Kundendienstprobleme bearbeitet. Sie werden nach Desk-Definitionen festgelegt. Eine Phase wird als **Anfangsphase** und eine Phase wird als **Endphase** definiert. Normalerweise gibt es mehrere **Zwischen**phasen.

Phasen werden *angeordnet*, indem eine oder mehrere "Bis"-Phasen ausgewählt werden. Die Reihenfolge der Phasen wird vom Benutzer definiert. Dies hängt von den von der Service-Organisation definierten Richtlinien und der Bewertung der einzelnen Systembenutzer ab. Eine Folge von Phasen wird grafisch auf der Registerkarte **Ansicht** *(siehe 45)* in einer Desk-Definition dargestellt.

Ein **Ereignisverfahren** wird ausgeführt, sobald ein Ticket von einer Phase in die nächste übergeht. Ein

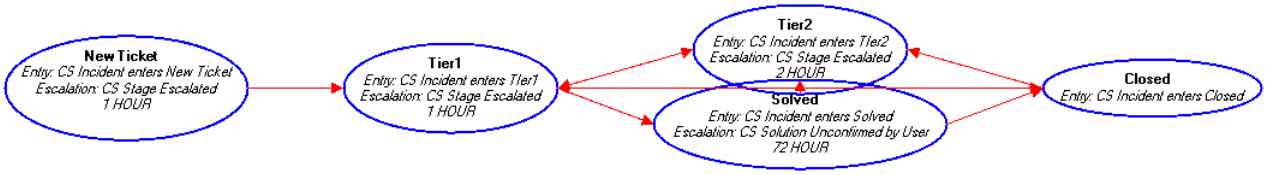
Zeitplanverfahren (z. B. Eskalationsverfahren) wird auf Basis der Verbleibdauer eines Tickets in einer Phase ausgelöst. Ein Eskalationsverfahren wird in der Regel dann ausgeführt, wenn ein Ticket zu lange in einer Phase bleibt, anstatt gelöst und in eine andere Phase verschoben zu werden.

Beim Erstellen einer Desk-Definition werden die Phasensequenzen durch die *Vorlage* ausgefüllt, die zum Erstellen der Desk-Definition verwendet wurde. Nachdem eine Desk-Definition auf Basis einer Vorlage erstellt wurde, können diese Standardphasen an Ihre Unternehmensbedürfnisse angepasst werden.

Beispiel – Die Phasen von Customer_SD_Automation

In der Beschreibung jeder unten genannten Phase wird vorausgesetzt, dass die erwähnten VSA-Benutzer *keine* **Service Desk**-*Administratoren* sind und ihre Tickets durch ihre *Benutzerrolle und ihren Scope beschränkt sind.*

> **Hinweis:** Anleitungen zum automatischen Erstellen dieses und anderer vordefinierter Service-Desks finden Sie unter dem Thema **Desk-Vorlagen** *(siehe 49)*.



Neues Ticket – Ein in `Customer_SD_Automation` neu erstelltes Ticket beginnt mit der Phase `Neues Ticket`.

- Das Phaseneingangsverfahren `CS-Vorfall in Neues Ticket` weist das Ticket einem `Tier1Support`-Pool mit Service-Ticket-Technikern zu. VSA-Benutzer sehen alle ihnen zugewiesenen Tickets und außerdem alle Tickets, die den Pools zugewiesen wurden, den sie angehören.
- Für dieselben Benutzer werden eine VSA-Nachricht und eine E-Mail-Nachricht erstellt. Der Absender des Tickets erhält darüber hinaus eine Bestätigungs-E-Mail, dass ein Ticket erstellt wurde.
- Mit dieser Phase ist ein Eskalationsverfahren verbunden. Falls das Ticket nicht innerhalb von 1 Stunde aus der `CS-Vorfall in Neues Ticket`-Phase verlegt wurde, wird das Eskalationsverfahren ausgeführt. Beim Eskalationsverfahren werden der Bearbeiter der Tickets sowie der `Tier1Support`-Pool an Benutzern informiert. Die Absicht des Eskalationsverfahrens ist sicherzustellen, dass alle neu erstellten Tickets sofort überprüft werden.

Zwei weitere Faktoren können das Verhalten von Tickets in jeder beliebigen Phase automatisieren:

- **Automatische Ticketzuweisung aus einem Pool** – Wenn ein Mitglied von `Tier1Pool` das Ticket zum ersten Mal öffnet, wird das Ticket diesem Mitglied zugewiesen. Andere Mitglieder von `Tier1Pool` können das Ticket nicht mehr in ihrer Ticketansicht sehen.
- **Ticket geändert** – Dies ist keine Phase, sondern ein Verfahren zur **Ticketänderung** *(siehe 88)*. Bei jedem Speichern des Tickets wird dasselbe Verfahren `CS-Vorfall geändert` ausgeführt, selbst wenn eine geringfügige Änderung am Ticket keinen Phasenwechsel einschließt. Bei diesem Ticketänderungsverfahren wird Folgendes geprüft:
  - Wenn das Ticket neu ist, wird es unmittelbar in die Phase `Tier1` verschoben.
  - Wenn das Ticket über einen Bearbeiter verfügt, wird der Bearbeiter zugleich zum Eigentümer des Tickets. Normalerweise bleibt der Eigentümer eines Tickets für das Ticket verantwortlich, selbst wenn es während seines Lebenszyklus einer Anzahl von verschiedenen Administratoren zugewiesen wird. Ticketansichten können nach Eigentümer gefiltert werden, sodass die Eigentümer Tickets verwalten können, die eventuell vom aktuellen Administrator vergessen wurden.
  - Wenn das Ticket gelöst wurde, wird das Ticket geschlossen.

- Wenn ein Ticket bereits geschlossen wurde, ein Kunde jedoch eine E-Mail in Bezug auf das Ticket sendet, wird das Ticket erneut geöffnet.

Tier1 – Dem Bearbeiter des Tickets wird nun die Bearbeitung des Tickets in der `Tier1`-Phase übertragen.

- Der Bearbeiter erhält eine E-Mail-Nachricht.
- Mit dieser Phase ist auch ein Eskalationsverfahren verbunden.
- Ein Ticket kann entweder der `Tier2`-Phase oder der `Gelöst`-Phase manuell zugewiesen werden. Dies wird von den beiden roten Pfeilen an der `Tier1`-Blase in der oben gezeigten Grafik angedeutet.

Tier2 – Das Verschieben eines Tickets in die `Tier2`-Phase bedeutet normalerweise, dass es von einer Person mit mehr Erfahrung oder aus einem speziellen Fachbereich gelöst werden muss.

- Das Phaseneingangsverfahren `CS-Vorfall in Tier2` weist das Ticket automatisch einem `Tier2Pool` an Benutzern zu, sodass die Mitarbeiter aus `Tier1` nicht raten müssen, wem es zugewiesen werden sollte.
- Für dieselben Benutzer werden eine VSA-Nachricht und eine E-Mail-Nachricht erstellt. Der Absender des Tickets erhält darüber hinaus eine Bestätigungs-E-Mail, dass das Ticket zur weiteren Überprüfung dem `Tier2Pool` zugewiesen wurde.
- Mit dieser Phase ist auch ein Eskalationsverfahren verbunden.

Gelöst – Gelöste Tickets werden an diese Phase gesendet, um auf die Bestätigung vom Absender über die Benachrichtigung zu warten.

- In der Phase `CS-Vorfall in Gelöst` sendet der Absender eine E-Mail-Benachrichtigung, dass das Ticket gelöst wurde.
- Gelöste Tickets werden entweder dann wieder geöffnet, wenn der Kunde eine Antwort-E-Mail sendet oder wenn keine Reaktion vom Kunden kommt. Schließlich wird das Ticket manuell geschlossen.

Geschlossen – Gelöste Tickets werden in die `Geschlossen`-Phase gestellt.

- Das Phaseneingangsverfahren `CS-Vorfall in Geschlossen` benachrichtigt den Absender des Tickets, dass das Ticket geschlossen ist.

Automatisierte Verarbeitung mithilfe von Regeln

Sie können verschiedene Werte auf die Felder in einem Ticket anwenden und die Verarbeitung des Tickets je nach der ihm zugewiesenen **Richtlinie** unterschiedlich automatisieren. *Jede Desk-Definition kann mit einer beliebigen Anzahl von verschiedenen Richtlinien verknüpft werden.*

> **Hinweis:** Die Seite **Desk-Vorlagen** *(siehe 49)* enthält Anweisungen zum Erstellen eines ITIL-basierten `Vorfall`-Service-Desks. Die in diesem Thema beschriebenen Automatisierungsfunktionen sind im `Vorfall`-Service-Desk integriert.

Regeln konfigurieren

Eine Richtlinie kann einem Ticket zum Zeitpunkt der Erstellung eines Tickets manuell oder auf Basis einer **eingehenden E-Mail oder Meldung** *(siehe 6)* automatisch zugewiesen werden. Die ausgewählte Richtlinie kann auf Richtlinien beruhen, die über 'Desk-Definition' > 'Verarbeitung' > **Verknüpfte Richtlinien** *(siehe 47)* für eine Übereinstimmung mit dem Organisationsnamen, Organisationstyp oder der Rechnergruppe eines Tickets eingerichtet wurden.

Unter Verwendung eines Verfahrens kann die Regel außerdem zu jedem Zeitpunkt einem Ticket zugewiesen werden.

Die automatische Verarbeitung neuer Tickets beruht auf vier Verbundtabellen mit Informationen:

- Verfahrensvariablen
- Richtlinien

- Regelvariablen
- Verknüpfte Richtlinien

Variablen

Es müssen zuerst ein Variablenname und ein Standardwert definiert werden, bevor sie als **Regelvariable** verwendet werden können.

Richtlinien

Eine ausgewählte Regel definiert zwei Typen von Informationen: **Abdeckungsstunden** und **Regelvariablen**. Bei der Berechnung von Eskalations- und Zielzeiten schließt das System Abdeckungsstunden ein.

Regelvariablen

Regelvariablen stellen eine wichtige Verbindung bei der Automatisierung der Verarbeitung neuer Tickets mithilfe von Regeln dar. Jede Regel kann einer oder mehreren Variablen mit einem Standardwert zugewiesen werden. Nachdem eine Regel ausgewählt und auf ein neu erstelltes Ticket angewendet wurde, können die Werte jeder beliebigen Regelvariable von einem Verfahren interpretiert werden.

Verknüpfte Richtlinien

Die Zuweisung einer Richtlinie zu einem Ticket beruht auf der Tabelle **Verknüpfte Richtlinien**, die in einer Desk-Definition festgelegt wurde. Ein einzelner Datensatz in der Tabelle **Verknüpfte Regeln** stellt eine Verknüpfung *einer* Regel und *einem* beliebigen der folgenden Typen von Informationen dar: eine **Organisation**, ein **Organisationstyp** oder eine **Kombination aus Rechnergruppe und Betriebssystem**. In dieser Tabelle können mehrere Regelverknüpfungen definiert werden. Beim Erstellen eines Tickets auf Basis einer angegebenen Desk-Definition können einer oder mehrere dieser drei Typen von Informationen eingegeben werden, *bevor das Ticket zum ersten Mal gespeichert wird*. Je nach den eingegebenen drei Typen von Informationen wird eine entsprechende Regel aus der Tabelle **Verknüpfte Regeln** ausgewählt und auf das Ticket angewendet. Wird keiner der drei Typen von Informationen für das neue Ticket eingegeben, wird eine Standardregel ausgewählt. Dieser Standard wird über die Registerkarte 'Desk-Definition' > 'Bearbeiten' > **Standardfeld-Standardwerte** *(siehe 42)* definiert. Wenn keine Standardregel für eine Definition vorhanden ist, nimmt das System einen Abdeckungsplan von 24 Stunden an 7 Tagen an.

Beispiel: Viele verschiedene Organisationen erzeugen Tickets *unter Verwendung derselben Desk-Definition.* Es können mehrere Organisationen definiert werden, die die `Diamond`-Serviceabdeckung erworben haben. Eine zweite Gruppe von einzelnen Organisationen hat die `Gold`-Serviceabdeckung erworben usw. Alternativ könnten dieselben Regeln ausgewählt und stattdessen unter Verwendung von Organisationstypen oder Rechnergruppenklassifizierungen auf Tickets angewendet werden.

Nachdem jedem neuen Ticket auf Basis der Tabelle **Verknüpfte Regeln** die entsprechende Regel zugewiesen wurde, können Verfahren ausgeführt werden, die automatisch Aktionen für das neue Ticket vornehmen.

Verfahren

Denken Sie daran, dass mit jeder Regel eine oder mehrere Regelvariablen verknüpft werden können. Es können WENN-SONST-Verfahren geschrieben werden, die *den Wert einer einem Ticket zugewiesenen Regelvariable interpretieren*. Dadurch kann ein Verfahren die Einstellungen dieses Ticket anpassen. Typischerweise wird dieses Verfahren als **Phaseneingangs- oder Phasenausgangsverfahren** ausgeführt und mit der ersten Phase eines Tickets verknüpft. Diese Phase lautet normalerweise `Neu`.

Nehmen Sie beispielsweise an, dass eine `Diamond`-Richtlinie mit der Organisation `Walmart` verknüpft ist und immer die Priorität `Hoch` erhält. Damit Servicerepräsentanten diese Informationen nicht manuell eingeben müssen, können Sie ein Verfahren erstellen, das sicherstellt, dass dieser wichtige Kunde stets die höchstmögliche Priorität erhält. Zusätzliche WENN-SONST-Zweige können die Eigenschaften Ihrer anderen Tickets automatisch einstellen, einschließlich **Status**, **Priorität**,

Schweregrad, **Kategorie** und **Auflösung**. Dasselbe Verfahren kann außerdem ausgehende E-Mail-Nachrichten und Benachrichtigungen auslösen, Anmerkungen zum Ticket hinzufügen und sogar gegebenenfalls weitere Verfahren ausführen.

Hinweis: Die automatische Verarbeitung von manuell erstellten Tickets erfolgt erst, nachdem Sie das Ticket gespeichert haben.

Automatisierte Verarbeitung mithilfe von Meldungen und eingehenden E-Mail-Nachrichten

Mithilfe von eingehenden E-Mail-Nachrichten und Meldungen können Sie die Verarbeitung neuer Tickets konfigurieren und automatisieren.

Neue Tickets automatisch aus Meldungen erstellen

Fast alle Meldungen im ganzen VSA enthalten die Option zur automatischen Erstellung von Tickets. Darüber hinaus gibt es Links in verschiedenen Funktionen, mit deren Hilfe Sie ein Ticket manuell erstellen können. So verarbeiten Sie diese Links zur Ticketerstellung in **Service Desk**-Tickets:

- Das **Service Desk**-Modul muss installiert sein.
- Das **Service Desk**-Modul muss *aktiviert* (siehe 59) sein.
- 'Einstellungen für eingehende E-Mails und Alarme' muss *aktiviert* (siehe 65) sein.

Neue Tickets automatisch aus eingehenden E-Mail-Nachrichten erstellen

Die automatische Erstellung und Verarbeitung von Tickets kann auf Basis eingehender E-Mail-Nachrichten erfolgen. Service-Desk > **Einstellungen für eingehende E-Mails und Alarme** *(siehe 65)* gibt ein E-Mail-Konto für periodische Umfragen an. Der Textkörper der eingehenden E-Mail-Nachricht kann eine Anzahl von speziellen Feldern des Formulars `~field="value"` enthalten, mit deren Hilfe unterschiedliche Eigenschaften des eingehenden Tickets festgelegt werden können.

Die vom E-Mail-Server abgerufenen E-Mail-Nachrichten können unter Verwendung des Verfahrens **Ticketanforderungs-Mapping** *(siehe 89)* klassifiziert und in verschiedene Tickettypen konvertiert werden. Das Verfahren **Ticketanforderungs-Mapping** verwendet die WENN-SONST-Logik, um die *Domain* oder *Domain/Benutzernamen* des E-Mail-Absenders zu interpretieren und zu ermitteln, wie ein neu erstelltes Ticket verarbeitet werden sollte. Dies umfasst das Auswählen der entsprechenden Desk-Definition, Erstellen ausgehender E-Mails und Nachrichten, Hinzufügen von Anmerkungen und gegebenenfalls das Ausführen weiterer Verfahren.

Service-Desk-Benutzersicherheit

Hinweis: Wenn Sie über die Seite 'Service-Desk' > **Desk-Vorlage** *(siehe 49)* ein vordefiniertes Service-Desk erstellen, werden viele der in diesem Thema beschriebenen Punkte bezüglich der Benutzersicherheit für Sie konfiguriert.

Hinweis: Eine Einführung in die in diesem Thema erwähnten VSA-Sicherheitskonzepte finden Sie unter 'System' > **Benutzersicherheit** *(http://help.kaseya.com/webhelp/DE/VSA/7000000/index.asp#4575.htm)*.

Der Zugriff auf Desk-Definitionen, Tickets und KB-Artikel umfasst fünf Ebenen der Benutzersicherheit:

- Rollentypen
- Benutzerrollen
- Benutzer
- Scopes

- Feldberechtigungen

Hinweis: Rechnerrollen und **Service Desk** werden im separaten Thema **Service-Desk, Live Connect und Portalzugriff integrieren** *(siehe 11)* beschrieben.

Rollentypen

Kaseya-Lizenzen werden nach Rollentyp erworben. Es gibt separate Rollentypen zur Lizenzierung von Benutzern nach *Benutzerrollentyp* und zur Lizenzierung von Rechnern nach *Rechnerrollentyp*. Die einzelnen Rollen ermöglichen die Nutzung festgelegter Funktionen, die unter "Benutzerrollen > Zugriffsrechte" bzw. "Rechnerrollen > Zugriffsrechte" aufgelistet sind. Die Anzahl der erworbenen Rollentyplizenzen wird auf der Registerkarte "System > Lizenzmanager > Rollentyp" angezeigt. Jede Rollentyplizenz gibt die Anzahl der zulässigen *genannten Benutzer* und *gleichzeitigen Benutzer* an.

Die Benutzerlizenzierung für das **Service Desk**-Modul wird über zwei *Benutzerrollentypen* erworben und verwaltet:

- `Service-Desk-Administratoren` – Dies entspricht nur der `Master`-Benutzerrolle innerhalb des **Service Desk**-Moduls.
- `Service-Desk-Techniker` – Dies ist ein Benutzer, der mit Tickets und KB-Artikeln arbeitet.

Hinweis: Die `Master`-Rolle wird dem Rollentyp `Service-Desk-Administratoren` standardmäßig zugewiesen.

Benutzerrollen

Bei der Installation des **Service Desk**-Moduls werden drei Benutzerrollen erstellt. Diese Benutzerrollen bieten drei Arten an Funktionszugriff, wie er normalerweise von **Service Desk**-Benutzern benötigt wird. Sie können sie wie gegeben verwenden oder wunschgemäß abändern oder als Modelle zum Erstellen Ihrer eigenen neuen Benutzerrollen einsetzen.

- `SD-Admin` – Ein **Service Desk**-Administrator, der ungeachtet des Scopes Zugriff auf sämtliche **Service Desk**-Funktionen und -Tickets hat. Ein `SD-Admin` kann Desks erstellen und bearbeiten, **Service Desk**-Supporttabellen und **Service Desk**-Verfahren konfigurieren und sämtliche Aktionen für Tickets ausführen. Nur `SD-Admin`-Benutzer haben Zugriff auf erweiterte Funktionen in der Tabelle 'Service Desk > Tickets', beispielsweise **Löschen** und **Entsperren**. Ebenso wie ein Benutzer mit `Master`-Rolle wird ein `SD-Admin`-Benutzer nicht durch die unten beschriebenen *Feldberechtigungen* beschränkt. Diese Benutzerrolle ist ein Mitglied des Rollentyps `Service-Desk-Administratoren`.
- `SD-Benutzer` – Ein **Service Desk**-Benutzer, der mit **Tickets**, **Archivierte Tickets**, **Alle suchen** und **Benutzervoreinstellungen** arbeitet. Diese Rolle gestattet keinen Zugriff auf Desk-Definitionen, Verfahren oder sonstige Supporttabellen. Sie kann nur veröffentlichte KB-Artikel *anzeigen*, aber keine KB-Artikel erstellen oder bearbeiten. Diese Benutzerrolle ist ein Mitglied des Rollentyps `Service-Desk-Techniker`.
- `KB-Admin` – Ein **Service Desk**-Administrator, der KB-Artikel erstellt, bearbeitet und verwaltet. Der `KB-Admin`-Benutzer hat Zugriff auf alle **Service Desk**-Funktionen. Diese Benutzerrolle ist sowohl Mitglied des Rollentyps `Service-Desk-Administratoren` als auch des Rollentyps `Service-Desk-Techniker`.

Benutzer

Ein VSA-Benutzer hat nur Zugriff auf das **Service Desk**-Modul und seine Funktionen, indem ihm über den Rollentyp `Service-Desk-Administratoren` oder `Service-Desk-Techniker` eine Benutzerrolle zugewiesen wird.

Scopes

Umfänge und Service-Desks

Für einen VSA-Benutzer mit einer Rolle, die mit dem Rollentyp `Service-Desk-Techniker` *verbunden ist und bei dem dieselbe Rolle* nicht *mit dem Rollentyp* `Service-Desk-Administratoren` *verknüpft ist, gilt Folgendes.*

- Durch das Zuweisen einer Desk-Definition zu einem Scope über 'System' > **Scopes** *(http://help.kaseya.com/webhelp/DE/VSA/7000000/index.asp#4578.htm)* wird Folgendes zur Verfügung gestellt:
  - Sichtbarkeit und Auswahl des Service-Desks in Dropdown-Listen in **Service Desk**.
  - Sichtbarkeit und Auswahl von Service-Desk-Tickets in Tickettabellen
- Der Umfangszugriff bietet nur *Sichtbarkeit* von Tickets. Der weitere Zugriff für die *Bearbeitung* von Tickets wird durch *Feldberechtigungen* der Rolle festgelegt.

Hinweis: Eine alternative Methode, um Tickets für Mitarbeiter sichtbar zu machen, finden Sie unter **Sichtbarkeit von Service-Desk-Tickets für Mitarbeiter** *(siehe 9)*.

Umfänge, Benutzerrollen und Knowledge Base-Desks

Für einen VSA-Benutzer mit einer Rolle, die mit dem Rollentyp `Service-Desk-Techniker` *verbunden ist und bei dem dieselbe Rolle* nicht *mit dem Rollentyp* `Service-Desk-Administratoren` *verknüpft ist, gilt Folgendes.*

- Knowledge Base-Desks müssen nicht zu Benutzerrollen oder Scopes für KB-Artikel hinzugefügt werden, um für VSA-Benutzer sichtbar zu sein, die diese Rollen und Scopes verwenden.
- Falls Sie das vordefinierte `KnowledgeBase`-Desk verwenden, sind alle auf die `Veröffentlicht`-Phase eingestellten KB-Artikel sichtbar und können ungeachtet der Benutzerrolle oder des Scopes von allen Service-Desk-Benutzern und Rechnerbenutzern in **Live Connect** angezeigt werden. Dies gilt ebenfalls für jedes von Grund auf erstellte Knowledge Base-Desk, solange der KB-Artikel auf die `Endphase` eingestellt ist, egal wie der Name dieser Phase lautet.
- Wenn Sie wünschen, dass andere Personen als Service-Desk-Administratoren einen neuen KB-Artikel erstellen und bearbeiten können, ihnen aber keinen vollständigen Service-Desk-Administratorzugriff gewähren möchten, wählen oder erstellen Sie eine Benutzerrolle, die mit dem Rollentyp `Service-Desk-Techniker` verknüpft ist. Verknüpfen Sie die Knowledge Base dann über **Rollenvoreinstellungen** *(siehe 60)* oder über die Registerkarte 'Desk-Definition' > 'Zugriff' > **Rollen** *(siehe 48)* mit der Benutzerrolle. Weisen Sie abschließend dieser Benutzerrolle Benutzer zu. Dazu kann die Benutzerrolle `KB-Admin` verwendet werden. `KB-Admin` ist bereits mit dem `KnowledgeBase`-Desk verknüpft. Sie brauchen nur den Rollentyp `Service-Desk-Administrator` aus der Benutzerrolle `KB-Admin` zu entfernen.

Feldberechtigungen

Feldberechtigungen werden nach Rollen festgelegt. Bei VSA-Benutzern, die mit dem Rollentyp `Service-Desk-Techniker` verbundene Rollen verwenden, legen **Feldberechtigungen** *fest, welche Felder ein Benutzer im Ticketeditor oder KB-Artikeleditor anzeigen oder bearbeiten kann.* Zu den typischen Feldberechtigungen gehören folgende: `Bearbeitbar`, `Nur Ansicht`, `Ausgeblendet` oder `Erforderlich`. Standardfeldberechtigungen werden mit einer **Bearbeitungsvorlage** *(siehe 144)* festgelegt.

Hinweis: VSA-Benutzer, die eine mit dem Rollentyp `Service-Desk-Administratoren` verbundene Rolle verwenden, können jedes Feld in einem Ticketeditor oder KB-Artikeleditor anzeigen und damit arbeiten. `Master`-Rollenbenutzer haben außerdem ungeachtet des zugewiesenen Rollentyps vollständigen Feldberechtigungszugriff.

Vorlagen bearbeiten

Eine **Bearbeitungsvorlage** hat drei Zwecke:

1. Die Bearbeitungsvorlage definiert das Layout des Dialogfelds, das zum Bearbeiten eines Tickets oder eines KB-Artikels verwendet wird.
2. Eine Bearbeitungsvorlage kann ausgewählte Felder *maskieren*, selbst wenn die Felder durch die Desk-Definition definiert sind. *Durch Maskieren eines Felds mit einer Bearbeitungsvorlage werden die für dieses Feld festgelegten Feldberechtigungen außer Kraft gesetzt.*
3. Die Bearbeitungsvorlage legt auch die standardmäßigen **Feldberechtigungen** *(siehe 142)* für die Bearbeitung eines Tickets oder KB-Artikels fest. Unabhängig von einer Zuweisung nach Rolle oder Benutzer, können Sie die mit der Bearbeitungsvorlage festgelegten Standardfeldberechtigungen überschreiben, um sie an Ihre Geschäftsanforderungen anzupassen.

Mit **Rollenvoreinstellungen** *(siehe 60)* oder mit der Registerkarte 'Desk-Definition' > 'Zugriff' > **Rollen** *(siehe 48)* wird eine Bearbeitungsvorlage auf eine Kombination aus Desk-Definition und Benutzerrolle (oder Rechnerrolle) angewendet. Eine Bearbeitungsvorlage kann auch mit **Benutzervoreinstellungen** *(siehe 64)* auf eine Kombination aus Desk-Definition und Benutzer angewendet werden. Benutzervoreinstellungen haben Vorrang vor Rollenvoreinstellungen. Die standardmäßige Bearbeitungsvorlage für alle Rollen und alle Benutzer, die mit einem Service-Desk arbeiten, wird auf der Registerkarte 'Service-Desk' > 'Desk-Definition' > 'Neu' oder 'Bearbeiten' > **Allgemeine Informationen** *(siehe 40)* angegeben.

Standardmäßige Feldberechtigungen

Portalzugriff-Benutzer (Rechnerbenutzer) *(siehe 11)* verwenden Berechtigungen auf Ticketfeldebene, die für die `Standard`-Rechnerrolle definiert sind. Die `Standard`-Rechnerrolle gilt auch für VSA-Benutzer, die eine Benutzerrolle verwenden, die weder den Rollentyp `Service-Desk-Administrator` oder `Service-Desk-Techniker` enthält. Wenn ein VSA-Benutzer ein Ticket über die Rechnerrolle `Standard` anzeigt oder bearbeitet, wird die Meldung `Standardberechtigungen gelten` oben auf einem Service-Desk-Ticket angezeigt. Wenn selbst die Rechnerrolle `Standard` keinen Zugriff auf ein Ticket bietet, wird dem Benutzer in einer Fehlermeldung mitgeteilt, dass seine Rolle keinen Zugriff auf das Ticket erlaubt.

Nicht zugewiesene Tickets

Tickets können erstellt werden, ohne dem Ticket eine Organisation zuweisen zu müssen. Über das Kontrollkästchen **Nur Master sehen nicht zugewiesene Tickets** auf der Registerkarte 'Desk-Definition' > **Allgemeine Informationen** *(siehe 40)* können Sie festlegen, ob Master-Benutzer oder alle Benutzer nicht zugewiesene Tickets sehen können.

Sichtbarkeit von Service Desk-Tickets für einen Mitarbeiter

Wenn ein VSA-Benutzername mit dem Mitarbeiterdatensatz einer Organisation verknüpft ist, kann dieser VSA-Benutzer die mit diesem Datensatz verbundenen Tickets sehen, *selbst wenn der Scope des VSA-Benutzers dies nicht zulässt*. Alle von diesem VSA-Benutzer erstellten Tickets werden automatisch mit seinem Mitarbeiterdatensatz und seiner Organisation verknüpft. Diese Methode unterstützt hauptsächlich Rechnerbenutzer, die ihre eigenen Tickets über Portalzugriff erstellen und verwalten. Rechnerbenutzer erwarten, Zugriff auf alle von ihnen und für sie erstellten Tickets zu haben. Eventuell wurden jedoch keine Umfangsberechtigungen für sie definiert. Wenn ein Scope für einen mit einem Mitarbeiter verknüpften VSA-Benutzer existiert, werden durch Aktivieren des Kontrollkästchens **Alle Tickets anzeigen** im Mitarbeiterdatensatz diese zusätzlichen Tickets nach Scope sichtbar.

Beispiel: David ist der Hauptkundenkontakt für die XYZ-Organisation. Es wird ihm ein Umfang bereitgestellt, der ihm Sichtbarkeit aller Tickets für seine Organisation (selbst der nicht von ihm erstellten Tickets) gestattet, also ist das Kontrollkästchen **Alle Tickets anzeigen** aktiviert. Bernhard aus der XYZ-Organisation wendet sich an das Service-Desk, um ebenfalls ein Ticket einzureichen. Anfänglich ist es unklar, ob Bernhard Zugriff auf andere Tickets als die von ihm erstellten haben sollte, also ist das Kontrollkästchen **Alle Tickets anzeigen** nicht aktiviert. Wenn David zu einem späteren Zeitpunkt mehr Zugriffsrechte für Bernhard gewährt, kann das Service-Desk Bernhard einen Umfang zuweisen und das Kontrollkästchen **Alle Tickets anzeigen** aktivieren.

Benutzerobjekte in Service Desk freigeben

Service-Desk-Verfahren – Im Gegensatz zu Agent-Verfahren werden **Service Desk**-Verfahren immer in *freigegebenen* Ordnern erstellt.

Benannte Filter – Benannte Filter in **Tickets** *(siehe 18)*, **Knowledge Base** *(siehe 36)* und **Alle suchen** *(siehe 37)* sind anfangs zwar immer privat, können jedoch gemeinsam genutzt werden.

Hinweis: Eine Einführung in die Freigaberegeln in Ordnerstrukturen finden Sie unter 'Agent-Verfahren' > **Ordnerrechte** *(http://help.kaseya.com/webhelp/DE/VSA/7000000/index.asp#4673.htm)*.

Hinweis: Eine Einführung in die Freigabe von Benutzerobjekten finden Sie unter 'System' > **Benutzerobjekte freigeben** *(http://help.kaseya.com/webhelp/DE/VSA/7000000/index.asp#5537.htm)*.

Integrationsoptionen in Service Desk

Service Desk kann mit verschiedenen anderen Kaseya-Modulen integriert werden. Folgendes sind Standardoptionen.

- **Tickets aus dem Ticketing-Modul migrieren** *(siehe 10)*
- **Service-Desk und Live Connect integrieren** *(siehe 11)*
- **Zeitüberwachung und Service-Desk** *(siehe 12)*
- **Aufgabendaten** *(siehe 16)* – Dies ermöglicht die Erstellung und Verwaltung von *Aufgaben* in einem **Service Desk**-Ticket.
- **Leistungsabrechnung-Integration** *(siehe 17)* – Dies ermöglicht die *Abrechnung* der Arbeitsstunden in einem **Service Desk**-Ticket im **Service Billing**-Modul.

Hinweis: Die Optionen **Leistungsabrechnung-Integration** und **Aufgabendaten** können nicht gemeinsam in demselben Service-Desk verwendet werden.

Tickets aus dem Ticketing-Modul migrieren

Sie können Tickets aus dem **Ticketing**-Modul migrieren und **Service Desk**-Tickets in das **Ticketing**-Modul importieren.

Tickets von Ticketing in Service Desk migrieren

Im Seitenbereich von **Tickets migrieren** werden alle Tickets angezeigt, die für Sie auf der Seite 'Ticketing' > Übersicht anzeigen sichtbar sind.

1. Wählen Sie im Seitenbereich die Tickets aus, die Sie migrieren möchten. Klicken Sie auf **Alle auswählen**, um alle Tickets auszuwählen.
2. Klicken Sie auf **Migrieren**, um alle ausgewählten Tickets in **Service Desk** zu migrieren.

Service Desk-Tickets in Ticketing importieren

1. Exportieren Sie ausgewählte Tickets in **Service Desk** über 'System' > **Import-Center** *(http://help.kaseya.com/webhelp/DE/VSA/7000000/index.asp#6963.htm)* in eine XML-Datei auf Ihrem lokalen Rechner oder in Ihrem Netzwerk.
2. Klicken Sie unter 'Ticketing' > **Tickets migrieren** auf **Importieren** und wählen Sie die in Schritt 1 erstellte XML-Datei aus.

Service-Desk, Live Connect und Portalzugriff integrieren

Eine der Funktionen in **Live Connect** *(http://help.kaseya.com/webhelp/DE/VSA/7000000/index.asp#4796.htm)* oder **Portalzugriff** *(http://help.kaseya.com/webhelp/DE/VSA/7000000/index.asp#438.htm)* ist die Fähigkeit, alle mit einem ausgewählten Rechner verknüpften Tickets zu sehen. Standardmäßig gelten die von **Live Connect** und **Portalzugriff** angezeigten Tickets nur für das **Ticketing**-Modul. Sobald **Service Desk** installiert und **aktiviert** *(siehe 59)* ist, zeigt die **Ticketing**-Funktion in **Live Connect** und **Portalzugriff** nur **Service Desk**-Tickets an.

Wenn **Live Connect** und **Portalzugriff** mit **Service Desk** integriert sind, zeigt die **Ticketing**-Funktion zwei Registerkarten an: eine für Tickets und eine für KB-Artikel. Die Arbeit mit Tickets und KB-Artikeln in **Live Connect** und **Portalzugriff** gleicht der Arbeit mit ihnen im **Service Desk**-Modul in VSA.

Voraussetzungen

- Das **Service Desk**-Modul ist installiert.
- Agents sind bereits auf verwalteten Rechnern installiert.

Konfiguration

1. Erstellen Sie eine Desk-Definition und Knowledge Base-Definition. Die einfachste Methode dafür besteht darin, über Service Desk > **Desk-Vorlagen** *(siehe 49)* Musterdefinitionen zu erstellen und an Ihre Präferenzen anzupassen.
2. Erstellen Sie in **Service Desk** ein mit einem bestimmten Rechner-ID-Konto verknüpftes Ticket, das für Testzwecke verwendet werden kann.
3. Erstellen Sie einen KB-Artikel. KB-Artikel sind nicht mit bestimmten Rechnern verknüpft.
4. Legen Sie für KB-Artikel, die mit dem vorkonfigurierten `KnowledgeBase`-Desk erstellt wurden, einen KB-Artikel für die `Veröffentlicht`-Phase fest, um sie für **Live Connect**- und **Portalzugriff**-Benutzer sichtbar zu machen. Falls Sie Ihre Knowledge Base-Definition von Grund auf erstellt haben und deren KB-Artikel für **Live Connect**- und **Portalzugriff**-Benutzer anzeigen möchten, müssen diese KB-Artikel auf die `Endphase` eingestellt werden, egal wie der Name dieser Phase lautet.
5. Konfigurieren Sie die `Standard`-Rechnerrolle.
   - Stellen Sie sicher, dass Ihre erstellten Service-Desk- und Knowledge Base-Definitionen der `Standard`-Rechnerrolle zugewiesen wurden (über 'Service-Desk' > **Rollenvoreinstellungen** *(siehe 60)*).
   - Stellen Sie sicher, dass Rechner-IDs, die **Live Connect** und **Portalzugriff** verwenden, über 'System' > **Rechnerrollen** *(http://help.kaseya.com/webhelp/DE/VSA/7000000/index.asp#4827.htm)* der `Standard`-Rechnerrolle zugewiesen wurden.
   - Stellen Sie sicher, dass die Registerkarte **Funktionszugriff** für die `Standard`-Rechnerrolle aktivierte **Service Desk**-Funktionen anzeigt.

     Hinweis: Wenn Sie zusätzliche Rechnerrollen für Rechnerbenutzer erstellen, wiederholen Sie Schritt 5 für diese Rechnerrolle.
6. **Weisen Sie alle Desk-Definitionen, die für Live Connect- und Portalzugriff-Benutzer sichtbar sein sollen, dem Scope `Anonym` zu. Verwenden Sie dazu 'System' > Scopes (http://help.kaseya.com/webhelp/DE/VSA/7000000/index.asp#4578.htm).**

7. **Aktivieren Sie** *(siehe 59)* **Service Desk** über 'Service-Desk' > **Globale Einstellungen** *(siehe 59)*.

Live Connect mit Service-Desk als VSA-Benutzer verwenden

1. Klicken Sie neben einer Rechner-ID auf das Symbol für den Agent-Check-in, um die Seite **Live Connect** anzuzeigen.
2. Klicken Sie auf die **Ticketing**-Funktion, um die Registerkarten **Service-Desk** und **Knowledge Base** anzuzeigen. Sie sollten alle im VSA erstellten Tickets und KB-Artikel sehen, die mit dieser Rechner-ID verknüpft sind.
3. Erstellen Sie ein oder mehrere Tickets in **Live Connect**. Als **Live Connect**-Rechnerbenutzer können Sie keine KB-Artikel erstellen.
4. Als VSA-Benutzer im **Service Desk**-Modul sollten Sie die Tickets sehen, die als **Live Connect**-Benutzer für diese Rechner-ID erstellt wurden, vorausgesetzt, Ihr aktueller Scope schließt diese Rechner-ID und dieses Service-Desk ein.

Portalzugriff und Service-Desk als Rechnerbenutzer verwenden

1. Klicken Sie auf das Agent-Symbol in der Systemablage des verwalteten Rechners, um die Seite **Portalzugriff** anzuzeigen.

   Hinweis: Wenn ein Rechnerbenutzer **Live Connect** verwendet, wird dies als die Seite **Portalzugriff** bezeichnet.

2. Klicken Sie auf die **Ticketing**-Funktion, um die Registerkarten **Service-Desk** und **Knowledge Base** anzuzeigen. Sie sollten alle im VSA erstellten Tickets und KB-Artikel sehen, die mit dieser Rechner-ID verknüpft sind.
3. Erstellen Sie ein oder mehrere Ticket(s) im **Portalzugriff**. Als **Portalzugriff**-Rechnerbenutzer können Sie keine KB-Artikel erstellen.
4. Als VSA-Benutzer im **Service Desk**-Modul sollten Sie die Tickets sehen, die vom **Portalzugriff**-Benutzer für diese Rechner-ID erstellt wurden, vorausgesetzt, Ihr aktueller Scope schließt diese Rechner-ID und dieses Service-Desk ein.

Zeitüberwachung und Service-Desk

Optional können Sie in **Service Desk** Arbeitsstunden aufzeichnen und Anmerkungen hinzufügen:

- **Sitzungszeitgeber im Ticketeditor verwenden** *(siehe 12)* – Dafür müssen "Sitzungszeitgeber" durch Desk-Definition und durch Benutzerrolle aktiviert sein.
- **Systemzeitgeber mit Service-Desk verwenden** *(siehe 13)* – Dafür müssen Zeitgeber aktiviert sein. Siehe 'Zeitüberwachung' > **Zeitüberwachung konfigurieren** *(http://help.kaseya.com/webhelp/DE/KTT/7000000/index.asp#7164.htm)*.
- **Arbeitszeittabellen mit Service-Desk verwenden** *(siehe 15)* – Dafür müssen Arbeitszeittabellen aktiviert sein. Siehe 'Zeitüberwachung' > **Zeitüberwachung konfigurieren** *(http://help.kaseya.com/webhelp/DE/KTT/7000000/index.asp#7164.htm)*.

Sitzungszeitgeber im Ticketeditor verwenden

"Sitzungszeitgeber" aktivieren

1. Stellen Sie sicher, dass **Sitzungszeitgeber aktivieren** für einen Service-Desk aktiviert ist. Öffnen Sie dazu die Registerkarte 'Service-Desk' > 'Desk-Definition' > 'Neu' / 'Bearbeiten' > **Allgemeine Informationen** *(siehe 46)*.
2. Stellen Sie sicher, dass **Sitzungszeitgeber aktivieren** für eine Benutzerrolle aktiviert ist. Verwenden Sie dazu 'Service-Desk' > **Rollenvoreinstellungen** *(siehe 60)*.

> **Hinweis:** Sie können auch Zeiterfassungseinträge und die in der rechten oberen Ecke von VSA angezeigten Timer verwenden, um Zeiteinträge einem **Service Desk**-Ticket hinzuzufügen, unabhängig davon, ob "Sitzungszeitgeber" im Ticketeditor angezeigt werden.

"Sitzungszeitgeber" im Ticketeditor verwenden

Wenn dies aktiviert ist, wird der folgende "Sitzungszeitgeber" im Ticketeditor angezeigt.

- **Timer starten** – Startet einen Timer, der mit dem Ticket verbunden ist.
  - Das Ticket muss nicht gespeichert werden, damit der Timer weiterläuft.
  - Sie können das Ticket schließen, sich von VSA abmelden und dann später wieder anmelden. Der Timer verfolgt weiterhin die verstrichene Zeit.
  - Wenn bereits ein Timer läuft, werden die Schaltflächen **Timer anhalten** und **Timer anwenden** angezeigt. Sie können die verstrichene Zeit jetzt anhalten oder anwenden.
  - Wenn Sie einen Timer im Ticket-Timer starten, wird er als einer der Standard-Timer in der rechten oberen Ecke von VSA angezeigt.
    - ✓ Ein über die Schaltfläche **Timer starten** im Ticketeditor erstellter Timer zeigt immer die Nummer des Tickets an, mit dem er verbunden ist. Beispiel: `Ticket CS009345`.
    - ✓ Sie können einen Timer, der mit einem Ticket verbunden ist, über die Timer-Steuerelemente in der rechten oberen Ecke von VSA anhalten und anwenden. Die Zeit wird dann genauso auf das Ticket angewendet, wie Sie es vom Ticketeditor kennen.

      > **Hinweis:** Wenn Sie über die Timer-Steuerung in der oberen rechten Ecke von VSA mehrere Timer erstellen, die mit der *gleichen Ticketnummer verbunden* sind, wird immer der linke Timer ausgewählt, wenn das Ticket im Ticketeditor erneut geöffnet wird. Dabei handelt es sich in der Regel um den Timer, der am längsten läuft, da Timer von links nach rechts erstellt werden.

- **Timer anhalten / Timer fortsetzen** – Diese Option wird angezeigt, sobald die Schaltfläche **Timer starten** gedrückt wird. Mit dieser Option können Sie zwischen Timer anhalten und Timer fortsetzen umschalten.
- **Timerzeit anwenden** – Diese Option wird angezeigt, sobald die Schaltfläche **Timer starten** gedrückt wird. Dadurch wird das Feld **Arbeitsstunden** mit der verstrichenen Zeit ausgefüllt. Sie können die im Feld **Arbeitsstunden** angezeigte Zeit überschreiben, bevor Sie das Ticket speichern.

Systemzeitgeber mit Service-Desk verwenden

Wenn für Ihre VSA-Anmeldung Zeitgeber, d. h. Timer, **konfiguriert** *(http://help.kaseya.com/webhelp/DE/KTT/7000000/index.asp#7164.htm)* wurden, verwenden Sie das folgende Verfahren.

Erstellen Sie einen **Service-Desk-Ticket**-Zeiteintrag, um die Zeit dem gesamten **Service Desk**-Ticket hinzuzufügen. Sie können das Ticket optional mit den **Service Billing**-Datensätzen oder einer Aufgabe verknüpfen, wenn eine dieser Funktionen aktiviert ist. Die eingegebene Zeit wird im Ticket als Anmerkung angezeigt.

1. Klicken Sie auf das Symbol für neue Timer , um einen neuen Timer hinzuzufügen. Timer befinden sich in der rechten oberen Ecke des VSA-Fensters. Das Dialogfeld **Neuer Timer** wird angezeigt. Geben Sie für die folgenden Felder Werte ein oder wählen Sie sie aus.
2. Wählen Sie eine eindeutige **Timer-Farbe** aus. Sie können mehrere Timer gleichzeitig definieren, sodass es hilfreich ist, ihnen verschiedene Farben zuzuweisen.
3. Geben Sie für Ihren Timer eine **Bezeichnung** ein. Die Bezeichnung wird angezeigt, wenn ein Timer-Symbol ausgewählt wird und als Anmerkung zu einem Zeiteintrag hinzugefügt wird, den

Sie aus dem Timer erstellen. Wenn dies leer ist, wird der Timer mit dem ausgewählten Arbeitstyp bezeichnet.

4. Wenn **Start mit Speichern** aktiviert ist, beginnt die Zeitzählung, sobald Sie dieses Dialogfeld speichern.
5. Wählen Sie die Option **Service-Desk-Ticket-Arbeitstyp** *(siehe 141)* aus.
6. Wählen Sie die **Service-Desk**-Definition aus.
7. Wählen Sie optional einen **Statusfilter** aus, um die Liste der in der Dropdown-Liste **Ticket** angezeigten Tickets zu beschränken.
8. Wählen Sie eine der folgenden Optionen:
   - **Alle Tickets anzeigen**
   - **Meine Tickets anzeigen**
9. Wählen Sie ein **Ticket** aus.
10. Die folgenden Felder werden nur angezeigt, wenn ein Service-Desk mit **Service Billing** integriert ist. Siehe **Abrechnungseinträge mit Service-Desk erstellen** *(siehe 17)*.
    - **Arbeitsauftrag** – Nur Anzeige. Dies wird nur angezeigt, wenn ein Arbeitsauftrag im Ticketeditor auf der Registerkarte 'Allgemein' mit dem Ticket verbunden ist.
    - **Arbeitsauftragsposition** – Die Arbeitsauftragsposition, die mit den Arbeitsstunden verbunden werden soll. Dies wird nur angezeigt, wenn ein Arbeitsauftrag im Ticketeditor auf der Registerkarte **Allgemein** *(siehe 25)* mit dem Ticket verbunden ist.
    - **Aktivitätstyp** – Tätigkeits-Einträge werden nach **Aktivitätstyp** geordnet, um die Kosten und den Umsatz der Tätigkeit zu analysieren. Die Klassifizierung von Aktivitätstypen spiegelt normalerweise die Anforderungen der Buchhaltung eines Unternehmens wider. Tätigkeits-Einträge werden sowohl nach Aktivitätstyp als auch nach **Ressourcentyp** *(siehe 143)* klassifiziert. Nicht bearbeitbar, wenn ein detaillierter Arbeitsauftrag ausgewählt ist.
    - **Ressourcentyp** – Ein **Ressourcentyp** gibt eine *Qualifikation*, ein *Material* oder *Kosten* an und stellt einen Standard-Tarif für eine abrechenbare Tätigkeitsposition oder einen abrechenbaren Eintrag ein. Normalerweise stellt ein Ressourcentyp eine Qualifikation dar, die von einem Mitarbeiter ausgeführt wird. Ein Rechnungsbetrag und Standard-Kosten werden für jede *Qualifikation* angegeben, die zur Ausführung des Service erforderlich ist. Die Rate kann bei Auswahl überschrieben werden. Da die Tätigkeit, die zur Lieferung eines Dienstes manchmal verbundene Gebühren für Materialien und Kosten mit sich bringt, können Ressourcentypen auch als *Material* oder *Kosten* klassifiziert werden. Zusätzliche Kabel oder Lieferung über Nacht können beispielsweise als zusätzliche abrechenbare Tätigkeits-Einträge aufgenommen werden, da sie erforderlich sind, um den Service zur Installation eines Servers auszuführen. Die Klassifizierung von Ressourcentypen spiegelt normalerweise die Produktions-Anforderungen eines Unternehmens wider. Tätigkeits-Einträge werden sowohl nach Ressourcentyp, als auch nach Aktivitätstyp klassifiziert.Nicht bearbeitbar, wenn ein detaillierter Arbeitsauftrag ausgewählt ist.
    - **Tarif** – Der standardmäßige Rechnungsbetrag für den ausgewählten Ressourcentyp. Nur Anzeige.
    - **Tarif überschreiben** – Ein manuell eingegebener Tarif, der den Standardrechnungsbetrag für einen ausgewählten Ressourcentyp überschreibt.Wird nicht angezeigt, wenn ein detaillierter Arbeitsauftrag ausgewählt ist.
    - **Anmerkung auf Rechnung anzeigen** – Wenn dies aktiviert ist, wird die Anmerkung auf dem Rechnungsausdruck angezeigt.
11. Wählen Sie eine **Aufgabe** aus. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn für das Service-Desk **Aufgaben** *(siehe 16)* aktiviert sind.
12. Fügen Sie optional eine **Anmerkung** hinzu.
13. Machen Sie optional aus der Anmerkung eine im Ticket **Ausgeblendete Anmerkung**.
14. **Abrechenbar** – Wenn dies aktiviert ist, ist der Eintrag abrechenbar. Wenn **Service Billing** nicht installiert ist, dient das Kontrollkästchen **Abrechenbar** ausschließlich Referenzzwecken. Wenn

Service Billing installiert ist, wird der Eintrag an **Service Billing** weitergeleitet. Wenn die Arbeitszeittabellen genehmigt werden müssen, muss die Arbeitszeittabelle mit diesem Eintrag genehmigt werden, bevor der Eintrag an **Service Billing** weitergeleitet wird.

15. Klicken Sie auf **Speichern**, um dieses Dialogfeld zu schließen. Die neue Timer-Uhr beginnt mit der Zeitaufzeichnung für diese Aktivität.
16. Schließen Sie die Aktivität ab, für die mit diesem Timer die Zeit gemessen wird.
17. Klicken Sie auf das Häkchen ✔, um das Fenster **Zeitpunkt der Anwendung** anzuzeigen. Sie können Ihren Zeiteintrag bearbeiten, einschließlich der verstrichenen Zeit, und folgende Aktionen ausführen:
    - **Anwenden und Entfernen** – Wenden Sie Ihren Zeiteintrag auf die Arbeitszeittabelle an und entfernen Sie den Timer.
18. **Anwenden und Zurücksetzen** – Wenden Sie Ihren Zeiteintrag auf die Arbeitszeittabelle an und setzen Sie den Timer auf 0 zurück.

Arbeitszeittabellen mit Service Desk verwenden

Wenn für Ihre VSA-Anmeldung Arbeitszeittabellen **konfiguriert** *(http://help.kaseya.com/webhelp/DE/KTT/7000000/index.asp#7164.htm)* wurden, verwenden Sie das folgende Verfahren.

Erstellen Sie einen **Service-Desk-Ticket**-Zeiterfassungseintrag, um die Zeit dem gesamten **Service Desk**-Ticket hinzuzufügen. Sie können das Ticket optional mit den **Service Billing**-Datensätzen oder einer Aufgabe verknüpfen, wenn eine dieser Funktionen aktiviert ist. Die eingegebene Zeit wird im Ticket als Anmerkung angezeigt.

1. Wählen Sie mit 'Zeitüberwachung' > **Meine Arbeitszeittabelle** eine Arbeitszeittabelle aus.
2. Fügen Sie der Arbeitszeittabelle einen neuen Eintrag hinzu, indem Sie auf **Eintrag hinzufügen** klicken. Das Dialogfeld **Neuer Zeiterfassungseintrag** wird angezeigt.
3. Geben Sie für den Zeiterfassungseintrag ein Datum und eine Uhrzeit ein.
4. Wählen Sie die Option **Service-Desk-Ticket-Arbeitstyp** *(siehe 141)* aus.
5. Wählen Sie die **Service-Desk**-Definition aus.
6. Wählen Sie optional einen **Statusfilter** aus, um die Liste der in der Dropdown-Liste **Ticket** angezeigten Tickets zu beschränken.
7. Wählen Sie eine der folgenden Optionen:
    - **Alle Tickets anzeigen**
    - **Meine Tickets anzeigen**
8. Wählen Sie ein **Ticket** aus.
9. Die folgenden Felder werden nur angezeigt, wenn **Service Billing** installiert und mit **Service Desk** integriert ist. Siehe **Abrechnungseinträge mit Service-Desk erstellen** *(siehe 17)*.
    - **Arbeitsauftrag** – Nur Anzeige. Dies wird nur angezeigt, wenn ein Arbeitsauftrag im Ticketeditor auf der Registerkarte 'Allgemein' mit dem Ticket verbunden ist.
    - **Arbeitsauftragsposition** – Die Arbeitsauftragsposition, die mit den Arbeitsstunden verbunden werden soll. Dies wird nur angezeigt, wenn ein Arbeitsauftrag im Ticketeditor auf der Registerkarte **Allgemein** *(siehe 25)* mit dem Ticket verbunden ist.
    - **Aktivitätstyp** – Tätigkeits-Einträge werden nach **Aktivitätstyp** geordnet, um die Kosten und den Umsatz der Tätigkeit zu analysieren. Die Klassifizierung von Aktivitätstypen spiegelt normalerweise die Anforderungen der Buchhaltung eines Unternehmens wider. Tätigkeits-Einträge werden sowohl nach Aktivitätstyp als auch nach **Ressourcentyp** *(siehe 143)* klassifiziert. Nicht bearbeitbar, wenn ein detaillierter Arbeitsauftrag ausgewählt ist.
    - **Ressourcentyp** – Ein **Ressourcentyp** gibt eine *Qualifikation*, ein *Material* oder *Kosten* an und stellt einen Standard-Tarif für eine abrechenbare Tätigkeitsposition oder einen abrechenbaren Eintrag ein. Normalerweise stellt ein Ressourcentyp eine Qualifikation dar, die von einem Mitarbeiter ausgeführt wird. Ein Rechnungsbetrag und Standard-Kosten

werden für jede *Qualifikation* angegeben, die zur Ausführung des Service erforderlich ist. Die Rate kann bei Auswahl überschrieben werden. Da die Tätigkeit, die zur Lieferung eines Dienstes manchmal verbundene Gebühren für Materialien und Kosten mit sich bringt, können Ressourcentypen auch als *Material* oder *Kosten* klassifiziert werden. Zusätzliche Kabel oder Lieferung über Nacht können beispielsweise als zusätzliche abrechenbare Tätigkeits-Einträge aufgenommen werden, da sie erforderlich sind, um den Service zur Installation eines Servers auszuführen. Die Klassifizierung von Ressourcentypen spiegelt normalerweise die Produktions-Anforderungen eines Unternehmens wider. Tätigkeits-Einträge werden sowohl nach Ressourcentyp, als auch nach Aktivitätstyp klassifiziert.Nicht bearbeitbar, wenn ein detaillierter Arbeitsauftrag ausgewählt ist.

- **Tarif** – Der standardmäßige Rechnungsbetrag für den ausgewählten Ressourcentyp. Nur Anzeige.
- **Tarif überschreiben** – Ein manuell eingegebener Tarif, der den Standardrechnungsbetrag für einen ausgewählten Ressourcentyp überschreibt.Wird nicht angezeigt, wenn ein detaillierter Arbeitsauftrag ausgewählt ist.
- **Anmerkung auf Rechnung anzeigen** – Wenn dies aktiviert ist, wird die Anmerkung auf dem Rechnungsausdruck angezeigt.

10. Wählen Sie eine **Aufgabe** aus. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn für das Service-Desk **Aufgaben** *(siehe 16)* aktiviert sind.
11. Fügen Sie optional eine **Anmerkung** hinzu.
12. Machen Sie optional aus der Anmerkung eine im Ticket **Ausgeblendete Anmerkung**.
13. **Abrechenbar** – Wenn dies aktiviert ist, ist der Eintrag abrechenbar. Wenn **Service Billing** nicht installiert ist, dient das Kontrollkästchen **Abrechenbar** ausschließlich Referenzzwecken. Wenn **Service Billing** installiert ist, wird der Eintrag an **Service Billing** weitergeleitet. Wenn die Arbeitszeittabellen genehmigt werden müssen, muss die Arbeitszeittabelle mit diesem Eintrag genehmigt werden, bevor der Eintrag an **Service Billing** weitergeleitet wird.
14. Klicken Sie auf **Speichern**, um dieses Dialogfeld zu schließen. Der neue Eintrag wird in der Arbeitszeittabelle angezeigt.
15. Klicken Sie auf **Speichern**, um Ihre Änderungen an der Arbeitszeittabelle zu speichern.

Aufgabendaten

Aufgaben organisieren ein **Service Desk**-Ticket in eine Reihe von Schritten. Jeder Aufgabe kann ein anderer Bearbeiter zugewiesen sein und sie können separat auf ihren Abschluss hin verfolgt werden. Sie können Anmerkungen und Arbeitsstunden nach einzelnen Aufgaben hinzufügen. Alle Aufgaben für alle Tickets können über die Seite **Mit Tickets verknüpfte Aufgaben** *(siehe 35)* aufgelistet, sortiert, gefiltert, gesucht und angezeigt werden. Wenn dies im Ticketeditor auf der Seite **Tickets** aktiviert ist, sind Aufgaben über eine separate Registerkarte **Aufgaben** *(siehe 30)* verfügbar.

> **Hinweis:** Die Optionen **Leistungsabrechnung-Integration** und **Aufgabendaten** können nicht gemeinsam in demselben Service-Desk verwendet werden.

So aktivieren Sie die Anzeige von Aufgaben in **Service Desk**:

1. Stellen Sie sicher, dass **Aufgabendaten aktivieren** auf der Registerkarte 'Desk-Definition' > 'Neu' / 'Bearbeiten' / **Allgemeine Informationen** *(siehe 40)* aktiviert ist, wenn dies die Standardeinstellung für alle neuen Benutzerrollen werden soll, die danach erstellt werden.
2. Stellen Sie sicher, dass **Aufgabendaten anzeigen** auf der Registerkarte Service Desk > 'Rollenvoreinstellungen' > **Service-Desk** *(siehe 62)* wie erforderlich für jede Kombination aus Rolle und Service-Desk aktiviert ist.
3. Stellen Sie sicher, dass Aufgabenwerte für die Desk-Definition definiert sind. Verwenden Sie dazu die Registerkarte 'Desk-Definition' > 'Eigenschaften' > **Aufgaben-Status-Werte** *(siehe 45)*.
4. Erstellen oder bearbeiten Sie ein Ticket. Die Registerkarte **Aufgaben** *(siehe 31)* wird angezeigt.

Weitere Informationen finden Sie unter:

- **Mit Tickets verknüpfte Aufgaben** *(siehe 35)*
- **Aufgabe hinzufügen/bearbeiten** *(siehe 35)*
- **Das Dialogfeld 'Anmerkung hinzufügen'** *(siehe 31)*

Abrechnungseinträge mit Service-Desk erstellen

In Tickets eingegebene Zeit für **Service Desk** kann als abrechenbare Einträge in **Service Billing**eingefügt werden. Mit einem **Service Billing**-Kunden verknüpfte Tickets sind in der Registerkarte >Tickets des Kunden aufgeführt.

Hinweis: Die Optionen **Service-Fakturierungs-Integration** und **Aufgabeninformation** können nicht gemeinsam innerhalb desselben Service-Desks verwendet werden.

Abrechenbare Einträge mit Service-Desk erstellen

1. Stellen Sie sicher, dass der Kunde in **Service Billing** auch eine Organisation in VSA ist.
2. Stellen Sie sicher, dass **Integration von Service Billing aktivieren** für das Service-Desk markiert ist, indem Sie die "Service-Desk"-Registerkarte >Desk-Definition > Neu/Bearbeiten > **Allgemeine Informationen** *(siehe 46)* verwenden.
3. Stellen Sie mithilfe der Einstellungen> zur "Zeitüberwachung" sicher, dass **Zeiteintragungsdaten an Service-Desk senden** markiert ist. Auf diese Weise kann Zeit, die in **Service Desk**-Tickets eingegeben wird, in **Service Billing** erscheinen.
4. Stellen Sie sicher, dass die folgenden Felder in der "Service-Desk"-Registerkarte > Rollenvoreinstellungen > **Service-Desk** *(siehe 62)* nach Bedarf für jede Kombination von Rolle und Service-Desk markiert sind.
   - Arbeitsauftrag
   - Aktivität
   - Ressourcentyp
   - Standard-Satz
   - Überschreiben-Quote
5. Verknüpfen Sie ein Ticket mit einer Organisation in der Registerkarte **Allgemein** im **Service Desk** Ticket-Editor.
6. Verknüpfen Sie das Ticket optional mit einem ausgewählten Arbeitsauftrag in der Registerkarte **Allgemein** im Ticket-Editor. Das Arbeitsauftragsfeld wird erst angezeigt, nachdem die Organisation ausgewählt wurde.
7. Erstellen Sie mithilfe einer der drei Verfahren einen abrechenbaren oder nicht abrechenbaren Eintrag in **Service Desk**, der an **Service Billing** weitergeleitet werden kann:
   - Machen Sie einen Eintrag in die **Registerkarte "Anmerkungen"** *(siehe 28)* im Ticket-Editor.
   - Fügen Sie unter Verwendung des **Dialogfelds zum Hinzufügen von Hinweisen** *(siehe 31)* einen Hinweis hinzu.
   - Erstellen Sie einen Zeiteintrag unter Verwendung von **Zeiterfassungsbelegen oder Timern** *(siehe 12)*.
8. Berechnung für die Abrechnungseinträge, die Sie an "Leistungsabrechnung" > **Ausstehende Positionen** senden. Falls Zeiterfassungsbelege eine Bestätigung erfordern, muss ein Zeiterfassungsbeleg mit einem Abrechnungseintrag bestätigt werden, bevor der Abrechnungseintrag an **Service Billing** weitergeleitet wird.

Vorgänge

Der Ordner **Vorgänge** enthält die Elemente, die Sie am häufigsten im **Service Desk**-Modul verwenden:

- **Tickets** *(siehe 18)* sind Aufzeichnungen der Reaktionen Ihrer Organisation auf Supportprobleme.
- **Organisationstickets** *(siehe 34)* zeigen Tickets nach Organisation an.
- **Mit Tickets verknüpfte Aufgaben** *(siehe 35)* zeigt alle Ticketaufgaben nach Aufgabe an. Siehe **Aufgabendaten** *(siehe 16)*.
- **Archivierte Tickets** *(siehe 35)* sind geschlossene Tickets, auf die Sie weiterhin verweisen können.
- **Alle suchen** *(siehe 37)* sucht nach Text in allen Tickets oder KB-Artikeln, auf die Sie zugreifen dürfen.
- **Knowledge Base** *(siehe 36)*-Artikel umfassen eine stetig wachsende Referenz zu bekannten Problemen mit Ihren Produkten oder Services.

Tickets

Service-Desk > Vorgänge > Tickets

Ein **Ticket** verfolgt die Erkennung, Berichterstattung und Lösung eines Problems. Jede Kommunikation und Aktion bezüglich des Problems kann im Ticketdatensatz aufgezeichnet werden.

Siehe die folgenden Unterthemen für **Tickets**:

- **Die Tickets-Tabelle** *(siehe 18)*
  - **Aktionsschaltflächen** *(siehe 20)*
  - **Tickets filtern** *(siehe 22)*
- **Der Ticketeditor** *(siehe 24)*
  - **Registerkarte "Allgemein"** *(siehe 25)*
  - **Registerkarte "Anmerkungen"** *(siehe 28)*
  - **Registerkarte "Verwandte Elemente"** *(siehe 30)*
  - **Registerkarte "Aufgaben"** *(siehe 31)*
- **Das Dialogfeld 'Anmerkung hinzufügen'** *(siehe 31)*

Die Tickets-Tabelle

Service-Desk > Vorgänge > Tickets

Auf der Seite **Tickets** werden alle Tickets im Tabellenformat angezeigt, die ein VSA-Benutzer sehen darf. Weitere Informationen zur Arbeit mit der **Tickets**-Tabelle finden Sie in den folgenden zusätzlichen Themen.

- **Aktionsschaltflächen** *(siehe 20)*
- **Tickets filtern** *(siehe 22)*

Obere und untere Fenster

Die Seite kann optional in obere und untere Fenster, nach Service-Desk, aufgeteilt werden. Verwenden Sie dazu das Kontrollkästchen **Vorfall-Anmerkungsfeld anzeigen** auf der Registerkarte 'Desk-Definition' > **Allgemeine Informationen** *(siehe 40)*. Wenn dies aktiviert ist, wird die Tabelle im oberen Fenster und die *Beschreibung* und *Anmerkungen* einer ausgewählten Ticketansicht werden in zwei separaten Registerkarten im unteren Fenster angezeigt.

Seitenauswahl und Ticketzahlen

Über den Spaltenüberschriften der **Tickets**-Tabelle wird eine Seitenauswahlleiste angezeigt.

- **Seite wählen** – Wenn mehr Datenzeilen ausgewählt werden, als auf einer einzigen Seite angezeigt werden können, klicken Sie auf die Schaltflächen und , um die vorherige und nächste Seite anzuzeigen. In der Dropdown-Liste wird der erste Datensatz jeder Seite mit Daten in der *Sortierreihenfolge der ausgewählten Spalte auf dieser Seite* angezeigt.
- **Ausgewählt** – Die Anzahl der Zeilen, die in der Tabelle markiert wurden. Dies schließt Auswahlen auf mehreren Seiten ein.
- **Ansicht** – Die Anzahl der Zeilen auf der aktuellen Seite und die Gesamtzahl der Zeilen auf allen Seiten

Spalten anpassen

Diese Tabelle unterstützt **auswählbare Spalten, Spaltensortierung, Spaltenfilter und flexible Spaltenbreite** *(http://help.kaseya.com/webhelp/DE/VSA/7000000/index.asp#6875.htm)*.

Standardfelder und benutzerdefinierte Felder

Standardfelder *(siehe 79)* beziehen sich auf integrierte Felder, die von einem Service-Desk bereitgestellt werden. Sie werden als Spalten in der Ticket-Tabelle sowie in den Dialogfeldern für **Feldberechtigungen** *(siehe 62)* angezeigt. Ein Standardfeld ist nicht zwangsläufig für alle Kombinationen an Desk-Definitionen und Benutzerrollen verfügbar. Darüber hinaus wird das gleiche Standardfeld auch nicht unbedingt sowohl in der Tickets-Tabelle als auch in den Feldberechtigungsdialogfeldern angezeigt. **Benutzerdefinierte Felder** *(siehe 44)* – Wenn diese für einen Service-Desk definiert sind, werden sie auch als Spalten in der Ticket-Tabelle und in Feldberechtigungsdialogfeldern angezeigt.

Ticketsymbole

Ticketzeilen enthalten eines der folgenden Symbole:

– Das Ticket wurde seit der letzten Änderung *gelesen*.

– Das Ticket wurde seit der letzten Änderung *nicht gelesen*. Wenn dem Ticket eine Anmerkung hinzugefügt wird, wird das Ticket für andere Benutzer auf *Ungelesen* zurückgesetzt.

– **E-Mail-Benachrichtigung ausstehend** *(siehe 141)* seit der letzten Änderung des Tickets. Wählen Sie das Ticket aus und klicken Sie auf **Benachrichtigung stoppen**, um eine Benachrichtigung zu verhindern.

– Das Ticket wird für Bearbeitung *gesperrt*.

Vorschau von Tickets

Um die Details eines Tickets in einem *neuen Fenster* anzuzeigen, klicken Sie auf das Symbol für ein neues Fenster . Wenn Sie den Mauszeiger über das Symbol eines Tickets bewegen, wird ein Vorschaufenster der aktuellen Anmerkungen für dieses Ticket angezeigt. Darin können Sie die Tickets in Ihrer Warteschlange schnell überprüfen. Die Anzahl an Millisekunden, die der Mauszeiger über dem Symbol gehalten werden muss, kann unter 'System' > **Voreinstellungen** *(http://help.kaseya.com/webhelp/DE/VSA/7000000/index.asp#503.htm)* festgelegt werden.

Farbcodierung von Ticketzeilen

Ticketzeilen werden aus einem ausgewählten Datumstyp nach ihrem Alter farbig codiert: `Erstellungsdatum`, `Fälligkeitsdatum`, `Zugesagtes Datum` oder `Letztes Änderungsdatum`. Farben werden Folgendem zugewiesen:

- Tickets, die älter als eine angegebene Anzahl an Tagen vom ausgewählten Datumstyp sind
- Tickets, die jünger als eine angegebene Anzahl an Tagen vom ausgewählten Datumstyp sind
- Tickets, die zwischen diesen beiden Altersgruppen liegen

Die Farbcodierung wird über **Rollenvoreinstellungen** *(siehe 60)* und **Benutzervoreinstellungen** *(siehe 64)* definiert. **Benutzervoreinstellungen** haben Vorrang vor **Rollenvoreinstellungen**.

Aktionsschaltflächen

Service-Desk > Vorgänge > Tickets

Die folgenden Aktionen stehen zur Verwaltung von ausgewählten Tickets zur Verfügung. In manchen Fällen müssen Sie eine oder mehrere Zeile(n) auswählen, um diese Aktionsschaltflächen zu aktivieren.

- **Neues Ticket** – Erstellt ein neues Ticket.

  > **Hinweis:** Sie können das Formular **Neues Ticket** anpassen, das angezeigt wird, wenn Sie Tickets hinzufügen und bearbeiten.

- **Anmerkung hinzufügen** – Fügt Anmerkungen ein und meldet die Arbeitsstunden für ein **ausgewähltes** Ticket. Siehe **Das Dialogfeld 'Anmerkung hinzufügen'** *(siehe 31)*.
- **Gehe zu** – Geben Sie eine bekannte Ticket-ID ein, um das Ticket zu bearbeiten oder anzuzeigen.
- **Ansicht** – Zeigt ein Ticket an, ohne irgendwelche Bearbeitungsänderungen zu erlauben. Mit dieser Option haben ausgewählte Benutzer eventuell nur Anzeigezugriff für ein Ticket. Sie können mehrere Tickets auswählen und im **Ansichts**modus von einem Ticket zum nächsten wechseln.
- **Bearbeiten** – Gestattet die Bearbeitung eines ausgewählten Tickets.
- **Löschen** – Löscht ausgewählte Tickets.
- **Kennzeichnen** – Zeigt die folgenden Optionen an.
  - **Lesen** – Markiert ausgewählte, nicht angezeigte Tickets als bereits eingesehen.
  - **Nicht gelesen** – Hebt die Markierung ausgewählter, angezeigter Tickets als noch nicht eingesehen auf.
- **Gruppen-Updates** – Aktualisiert mehrere Tickets gleichzeitig. Beispielsweise können Sie eine Ticketgruppe auf `Geschlossen` einstellen. Alle Tickets müssen Mitglieder desselben Service-Desks sein.
- **Ticket** – Zeigt die folgenden Optionen an.
  - **Benachrichtigung stoppen** – Die anstehende E-Mail-Benachrichtigung zu ausgewählten Tickets kann über **Benachrichtigung stoppen** in **Tickets** *(siehe 18)* angehalten werden. Diese Option wird zusammen mit **Mail-Versandverzögerung** in **Rollenvoreinstellungen** *(siehe 60)* und **Benutzervoreinstellungen** *(siehe 64)* verwendet. Beispiel: Wenn **E-Mail-Versandverzögerung** für die von Ihnen verwendete Rolle auf `5` Minuten gesetzt ist, haben Sie `5` Minuten Zeit, um über **Benachrichtigung stoppen** alle anstehenden E-Mail-Benachrichtigungen für ein Ticket abzubrechen. Dies gilt für Ticketzeilen, die das Symbol in der Symbolspalte der Tickettabelle anzeigen. Mit **Benachrichtigung stoppen** werden nur aktuell anstehende E-Mail-Nachrichten angehalten.
  - **Archivieren** – Archiviert ausgewählte Tickets. Informationen über das Überprüfen archivierter und nicht archivierter Tickets finden Sie unter **Archivierte Tickets** *(siehe 35)*.
  - **Kopieren** – **Kopiert ein ausgewähltes Ticket** *(siehe 21)* in ein Ziel-Service- oder Knowledge Base-Desk.
  - **Verknüpfung** – Verbindet zwei oder mehrere ausgewählte Elemente. Verknüpfte Elemente werden auf der Registerkarte **Verwandte Tickets** eines Tickets oder von KB-Artikeln angezeigt. Verwenden Sie **Alle suchen** *(siehe 37)*, um Elemente aus verschiedenen Desks auszuwählen und zu verknüpfen.
  - **Verwandte Elemente trennen** – Trennt die Verknüpfung von Elementen, die mit einem einzelnen ausgewählten Element verwandt sind.
  - **Drucken** – Druckt ein einzelnes Ticket mit oder ohne Anmerkungen im PDF-, Excel- oder HTML-Format aus.
  - **Entsperren** – Entsperrt ausgewählte Elemente. Ein Element wird bei jeder Bearbeitung gesperrt, sodass es nicht gleichzeitig von anderen Benutzern bearbeitet werden kann. Falls ein Benutzer ein Element offen gelassen hat und Sie es pflegen müssen, können Sie es entsperren, um Zugang dazu zu erlangen. Auf diese Weise kann der Benutzer, der das

Element ursprünglich öffnete, seine Änderungen nicht speichern. Durch abgelaufene oder nicht vorhandene Sitzungen gesperrte Tickets werden automatisch entsperrt, wenn ein **erneut anzuwendendes Schema** *(http://help.kaseya.com/webhelp/DE/VSA/7000000/index.asp#248.htm)* ausgeführt wird.

- **Zusammenführen** – Mehrere Tickets werden in ein einziges Ticket zusammengeführt. Zeigt Unterschiede zwischen Tickets als Optionen an. Sie müssen auswählen, welche Option Sie nach dem Zusammenführen behalten möchten. Eine einzelne Ticket-ID wird von der Ticketanfang-Zusammenführung als Ticket-ID für das zusammengeführte Ticket ausgewählt. Alle anderen zusammengeführten Tickets werden geschlossen. Eine Benachrichtigung für Tickets, die aufgrund einer Zusammenführung geschlossen werden, wird unterdrückt. Verwenden Sie **Alle suchen** *(siehe 37)*, um Tickets aus verschiedenen Service-Desks auszuwählen und zusammenzuführen.
- **Rückgängig machen** – Setzt die Änderungen, die bei der letzten Speicherung eines Tickets im Hinblick auf Status, Priorität, Phase, Kategorie, Unterkategorie, Lösung, letzte Bearbeitungszeit vorgenommen wurden, sowie alle bei der letzten Speicherung hinzugefügten Anmerkung zurück. Alle anderen Felder bleiben unverändert. Verfahren werden nicht aufgrund einer **Rückgängigmachung** ausgeführt.
- **Wieder öffnen** – Ändert ein Ticket in der Endphase (Beispiel: `Geschlossen`) in ein Ticket in der Anfangsphase (Beispiel: `Neu`).
- **HTML entfernen** – Entfernt HTML-Tags aus dem Feld 'Beschreibung' sowie alle Anmerkungen im Ticket.

- **Statistiken** – Zeigt **Service Desk**-Statistiken an, nach Desk-Definition und Datumsbereich.
- – Klicken Sie auf dieses Symbol, um eine Liste von Standardoptionen anzuzeigen.
  - **Exportieren** – Erstellt eine CSV-Datei der Benutzerdaten, die von der Seite, die Sie herunterladen können, bereitgestellt werden. Mögliche Optionen `All`, `Selected`, `Current Page`.
  - **Aktualisieren** – Aktualisiert die Seite.
  - **Zurücksetzen** – Löscht alle Filtereinstellungen für diese Seite.

Tickets und KB-Artikel kopieren

Service-Desk > Tickets > Ticket > Kopieren
Service-Desk > Knowledge Base > Artikel kopieren
Service-Desk > Alle suchen > Kopieren

Die schnellste Methode zum Erstellen eines neuen Elements besteht darin, es aus einem vorhandenen Element anzulegen. Im **Service Desk**-Modul gibt es vier Schaltflächen, die das Kopieren von Tickets oder KB-Artikeln unterstützen.

- Mit der Schaltfläche 'Service-Desk' > 'Tickets' > 'Ticket' > **Kopieren** werden *Tickets in ein neues Ticket oder einen KB-Artikel kopiert*.
- Mit der Schaltfläche 'Service-Desk' > 'Tickets' > 'Bearbeiten' > **Ticket kopieren** wird *das derzeit offene Ticket in ein neues Ticket oder einen KB-Artikel kopiert*.
- Mit der Schaltfläche 'Service-Desk' > 'Knowledge Base' > **Artikel kopieren** wird *nur ein KB-Artikel in einen KB-Artikel kopiert.*
- Mit der Schaltfläche 'Service-Desk' > 'Alle suchen' > **Kopieren** werden *Tickets oder KB-Artikel in Tickets oder KB-Artikel kopiert.*

Optionen

- **Ticket verlinken** – Wenn dies aktiviert ist, werden Quell- und Zielelemente als verwandte Elemente verknüpft.
- **Übersicht** – Eine einzeilige Beschreibung des Tickets.
- **(Feldwerte)** – Ändert die Feldwerte des erstellten Zielelements.

- **Bearbeitung einer Anmerkung** – Fügt eine ausgeblendete Anmerkung mit den Quellanmerkungsinformationen in das Zielelement ein.
  - **Anmerkungen nicht kopieren** – Anmerkungen werden nicht in das Zielelement kopiert.
  - **Anmerkungen kopieren** – Anmerkungen werden ohne Änderungen in das Zielelement kopiert.
- **Erforderliche Maßnahme für ursprüngliches Ticket**
  - **Schließen** – Erstellt eine Kopie des ursprünglichen Elements und schließt es dann.
  - **Schließen und archivieren** – Erstellt eine Kopie des ursprünglichen Elements und schließt und archiviert es dann.
  - **Löschen** – Erstellt eine Kopie des ursprünglichen Elements und löscht es dann dauerhaft. Tatsächlich wird das ursprüngliche Element von einem Desk zum nächsten "verschoben".
  - **Nichts tun** – Führt keine Aktion für das ursprüngliche Element aus.

Tickets filtern

Service-Desk > Vorgänge > Tickets

Es gibt verschiedene Wege, um die in der **Tickets**-Tabelle angezeigten Zeilen zu filtern. **Sämtliche Filterungsmethoden können jederzeit kombiniert werden.**

- **Service-Desk-Auswahl** *(siehe 22)*
- **Nach Tickets suchen** *(siehe 22)*
- **Spalten filtern** *(siehe 23)*
- **Benannte Filter** *(siehe 23)*

Filter löschen

Klicken Sie auf das Symbol in der rechten oberen Ecke der **Tickets**-Tabelle und wählen Sie **Zurücksetzen** aus, um alle auf die Tickets-Tabelle angewendeten Filter zu entfernen.

Service-Desk-Auswahl

Die in der **Tickets**-Tabelle angezeigten Tickets sind vom **Service Desk** abhängig, das Sie am oberen Rand der Tabelle auswählen.

> **Hinweis:** Benutzerdefinierte Spalten werden nach Service-Desk definiert und nur angezeigt, wenn Sie das Service-Desk auswählen, für das sie definiert wurden. Benutzerdefinierte Felder können genau wie andere Spalten ausgewählt, sortiert und zum Filtern von Elementen verwendet werden.

Tickets suchen

Geben Sie eine Suchzeichenfolge in das Bearbeitungsfeld **Suchen** ein. Es werden nur Zeilen angezeigt, die die Suchzeichenfolge in den Feldern **Ticket-ID**, **Übersicht**, **Beschreibung** oder **Anmerkungen** enthalten. Sie können auch die Aktionsschaltfläche **Gehe zu** *(siehe 20)* verwenden, um anhand der Ticket-ID nach einem Ticket zu suchen.

Erweiterte Suche

Benutzer können sowohl Wörter als auch Ausdrücke in das Feld **Suchen** in **Tickets** *(siehe 18)* und **Alle suchen** *(siehe 37)* eingeben. Bei der Suche wird die Groß- und Kleinschreibung nicht berücksichtigt.

	Beispieldaten

	`agent only`
	`agent and machine group`
	`machine only`
	`agent machine`

Beispiel	Rückgabe

`agent`	`agent only`
	`agent and machine group`
	`agent machine`

`"agent machine"`	`agent machine`

Bei der Suche werden häufige Wörter, wie `der, die, das`, `auf`, `wenn`, `für`, `ist`, durch `und` ersetzt. Die gesamte Liste wird durch Ausführen der folgenden SQL-Abfrage angezeigt:
`select * from sys.fulltext_system_stopwords where language_id = 0`

Beispiel	Rückgabe

`an agent for you`	`agent only`
	`agent and machine group`
	`agent machine`

`an agent for you on the machine` (`Ein Agent für Sie auf dem Rechner` wird als `Agent und Rechner` interpretiert. Die Wörter `Ein`, `für`, `Sie`, `auf`, `dem` werden entfernt.)	`agent and machine group` `agent machine`

Benutzer können `*` verwenden, müssen jedoch mindestens ein Anfangswort angeben. `*` am Ende gibt keine Treffer zurück.

Beispiel	Rückgabe

`agen*`	`agent and machine group`
	`agent machine`
	`agent only`

`*gent`	(keine Treffer)

Benutzer können die Wörter `und`, `oder` und `nicht` verwenden.

Beispiel	Rückgabe
`agent and machine`	`agent and machine group` `agent machine`

`agent or machine`	`agent only`
	`agent and machine group`
	`machine only`
	`agent machine`

`agent and not machine`	`agent only`

Spaltenfilter

Klicken Sie auf den Dropdown-Pfeil in der Spalte, um einen Filterwert für diese Spalte einzugeben. Geben Sie zum Beispiel `NS` ein, um alle Zeilen in dieser Spalte zu finden, die mit `NS` beginnen. Geben Sie `NS%2` ein, um alle Zeilen in dieser Spalte zu finden, die mit **NS** beginnen und mit `2` enden. Wunschgemäß können Sie nach mehreren Spaltenfiltern filtern.

Benannte Filter

Benannte Filter sind "feste" Kombinationen von Filterkriterien, die auf vielen der in der Tabelle angezeigten Spalten basieren. Sie werden über die Dropdown-Liste **Ansicht** ausgewählt. Benannte Filter werden von Benutzern erstellt, bearbeitet, gespeichert, gemeinsam genutzt und gelöscht. Zusätzliche Optionen umfassen Folgendes:

- **Dieses Feld kann ein Spaltenfilter sein** – Dieses zusätzliche Kontrollkästchen erscheint in vielen der im Dialogfeld **Einen Filter bearbeiten** angezeigten Filterspalten.
  - Wenn es aktiviert ist, können die für diese Spalte definierten Filterauswahlen dynamisch innerhalb der Tabelle geändert werden. Dies ist genau wie bei anderen Spalten, die nicht vom benannten Filter angegeben werden.
  - Wenn dieses Kontrollkästchen leer gelassen wird, können die von Ihnen für diese Spalte definierten Filterauswahlen nicht in der Tabelle geändert werden. Die Spaltenfilter-Option wird nicht für diese Spalte in der Tabelle angezeigt. Sie können also keine Änderungen daran vornehmen. *Wenn Sie keine Angabe in diesem Kontrollkästchen vornehmen, entsteht weniger Verwirrung*, da Sie zuversichtlich sein können, dass die Einstellungen für den benannten Filter nicht durch irgendwelche durchgeführten Spaltenfilterungen abgeändert wurden.
- **Ähnlich wie/Wie** – Der eingegebene Text kommt *an einer beliebigen Stelle* in der Zielzelle vor. Die Eingabe von Platzhalterzeichen ist nicht erforderlich. Beispiel: Eine Spaltenfilterung nach Text mit der Zeichenfolge `age` zeigt Datensätze mit den folgenden Zellenwerten an: `age`, `agent`, `storage` usw.
- **Nicht wie/Ist nicht zugewiesen** – Der eingegebene Text tritt *nirgendwo* in der Zielzelle auf.
- **Administrator und Pools** – Das Filtern nach Administrator schließt alle Pools ein, zu denen der Administrator gehört. Beim Filtern nach `Beliebiger Bearbeiter` werden alle Tickets angezeigt, die einem Bearbeiter oder Pool zugewiesen wurden. Beim Filtern nach `Kein Bearbeiter` werden nicht zugewiesene Tickets angezeigt.
- **Freigaberechte** – Siehe **Benutzerobjekte freigeben** *(http://help.kaseya.com/webhelp/DE/VSA/7000000/index.asp#5537.htm)*.

Benannte Filter und Service-Desk-Auswahl

- Wenn ein benannter Filter vorliegt, der ein Service-Desk angibt, ist das Service-Desk für diesen Filter in der Service-Desk-Dropdown-Liste markiert.
- Wenn ein benannter Filter kein Service-Desk angibt, wird er dennoch angewendet, wenn Sie Service-Desks über die Dropdown-Liste wechseln.
- Wenn Sie einen benannten Filter haben, der ein Service-Desk angibt, und Sie das Service-Desk in der Service-Desk-Dropdown-Liste ändern, gelten die anderen Filterkriterien für diesen benannten Filter zwar immer noch, aber im Kombinationsfeld **Ansicht** wird `Kein Filter` angezeigt.

Der Ticketeditor

Service-Desk > Vorgänge > Tickets > Neues Ticket oder Bearbeiten

Hinweis: Das nachfolgend beschriebene Ticketlayout wird für die Standard-`Fixed_Width_Tabbed`-**Bearbeitungsvorlage** *(siehe 144)* verwendet, um ein Ticket basierend auf der `ITIL Incident`-**Definitionsvorlage** *(siehe 51)* zu erstellen. Wenn eine andere Bearbeitungsvorlage und Desk-Definition verwendet wird, sehen Sie eventuell eine andere Anordnung und Auswahl von Feldern.

Ticket hinzufügen/bearbeiten

Klicken Sie auf **Neues Ticket**, um das Fenster **Neues Ticket erstellen** anzuzeigen. Klicken Sie zum Bearbeiten eines bestehenden Tickets auf eine Zeile und anschließend auf die Schaltfläche **Bearbeiten** oder doppelklicken Sie auf eine Zeile.

Ticketeditor – Aktionsschaltflächen

- **Speichern und schließen** – Speichert und schließt das Ticket.

- **Speichern und Neu** – Speichert und schließt das Ticket und öffnet dann ein neues Ticket.
- **Abbrechen** – Schließt das Ticket, ohne irgendwelche Änderungen zu speichern.

> **Hinweis:** Eine Einführung in das Thema Timer in **Service Desk** finden Sie unter **Zeitüberwachung und Service-Desk** *(siehe 12)*.

- **Timer starten** – Startet einen Timer, der mit dem Ticket verbunden ist.
  - Das Ticket muss nicht gespeichert werden, damit der Timer weiterläuft.
  - Sie können das Ticket schließen, sich von VSA abmelden und dann später wieder anmelden. Der Timer verfolgt weiterhin die verstrichene Zeit.
  - Wenn bereits ein Timer läuft, werden die Schaltflächen **Timer anhalten** und **Timer anwenden** angezeigt. Sie können die verstrichene Zeit jetzt anhalten oder anwenden.
  - Wenn Sie einen Timer im Ticket-Timer starten, wird er als einer der Standard-Timer in der rechten oberen Ecke von VSA angezeigt.
    - ✓ Ein über die Schaltfläche **Timer starten** im Ticketeditor erstellter Timer zeigt immer die Nummer des Tickets an, mit dem er verbunden ist. Beispiel: `Ticket CS009345`.
    - ✓ Sie können einen Timer, der mit einem Ticket verbunden ist, über die Timer-Steuerelemente in der rechten oberen Ecke von VSA anhalten und anwenden. Die Zeit wird dann genauso auf das Ticket angewendet, wie Sie es vom Ticketeditor kennen.

    > **Hinweis:** Wenn Sie über die Timer-Steuerung in der oberen rechten Ecke von VSA mehrere Timer erstellen, die mit der *gleichen Ticketnummer verbunden* sind, wird immer der linke Timer ausgewählt, wenn das Ticket im Ticketeditor erneut geöffnet wird. Dabei handelt es sich in der Regel um den Timer, der am längsten läuft, da Timer von links nach rechts erstellt werden.

- **Timer anhalten / Timer fortsetzen** – Diese Option wird angezeigt, sobald die Schaltfläche **Timer starten** gedrückt wird. Mit dieser Option können Sie zwischen Timer anhalten und Timer fortsetzen umschalten.
- **Timerzeit anwenden** – Diese Option wird angezeigt, sobald die Schaltfläche **Timer starten** gedrückt wird. Dadurch wird das Feld **Arbeitsstunden** mit der verstrichenen Zeit ausgefüllt. Sie können die im Feld **Arbeitsstunden** angezeigte Zeit überschreiben, bevor Sie das Ticket speichern.

Im Ticketeditor-Dialogfeld werden über die folgenden Registerkarten Tickets hinzugefügt und bearbeitet.

- **Registerkarte "Allgemein"** *(siehe 25)*
- **Registerkarte "Anmerkungen"** *(siehe 28)* – Wird nur beim Bearbeiten eines Tickets angezeigt.
- **Registerkarte "Verwandte Elemente"** *(siehe 30)*
- **Registerkarte "Aufgaben"** *(siehe 31)*

> **Hinweis:** Einige der Felder im Ticketeditor sind u. U. ausgeblendet oder schreibgeschützt, je nach den unter **Rollenvoreinstellungen** gewählten Einstellungen.

Registerkarte "Allgemein"

Service-Desk > Vorgänge > Tickets > Hinzufügen/Bearbeiten > Registerkarte 'Allgemein'

Informationen zur Übersicht

- **Service-Desk** – *Kann nur bei einem neuen Ticket geändert werden.* Wählen Sie eine Desk-Definition für das neue Ticket aus. Die Desk-Definition füllt ein neues Ticket mit vordefinierten Werten aus und gibt an, welche Werte Sie in standardmäßigen und benutzerdefinierten Feldern auswählen können. Die automatisierte Verarbeitung von Tickets wird

durch die Verfahrensgruppe festgelegt, die mit dem Service-Desk dieses Tickets verbunden ist. Falls Ihnen der Zugriff auf mehr als ein Service-Desk gewährt wurde, können Sie ein anderes Service-Desk auswählen. Wird standardmäßig auf das **Service-Desk zurückgesetzt, das in der Tickets-Tabelle ausgewählt ist** *(siehe 22)*.

- **Ticketnummer** – Bei einem neuen Ticket ist dies leer. Die Nummer ist der eindeutige Identifikator des Tickets. Dieser Wert kann nicht geändert werden.
- **Übersicht** – Eine einzeilige Beschreibung des Tickets.

Benutzerverknüpfungen

- **Absendername** – Der Name der Person, die das Ticket übermittelte. Normalerweise ist dies der Name des Benutzers, der wegen eines Serviceproblems anruft oder eine E-Mail-Nachricht sendet.
- **Absender-E-Mail** – Die E-Mail-Adresse des Absenders.
- **Zugewiesen an** – Der VSA-Benutzer oder -**Pool** *(siehe 143)*, dem das Ticket zugewiesen ist. Die Liste der zur Auswahl verfügbaren Bearbeiter enthält *alle* Mitglieder von *allen* Nicht-Master-Scopes, denen Sie angehören, vorausgesetzt dem Scope wurde das gleiche Service-Desk zugewiesen, das Sie verwenden. Es muss derzeit kein Scope ausgewählt sein, damit das Feld **Zugewiesen an** die Mitglieder in der Liste umfassen kann.
- **Eigentümer** – Dieses Feld wird nur nach der Erstellung eines Tickets angezeigt. Letztendlich ist der VSA-Benutzer für die Lösung dieses Tickets zuständig.

Bestand und Organisationsverknüpfungen

Ein Ticket kann mit anderen Datentypen verknüpft werden, die in anderen Modulen von VSA definiert sind. Es gibt zwei Arten, ein Ticket zu verknüpfen: über einen bestimmten *Inventarbestand* oder allgemeiner über eine *Organisation*. Durch Auswahl eines bestimmten Inventarbestands wird automatisch auch die entsprechende Organisation des Bestands ausgewählt. Verknüpfen eines Tickets mit einem Bestand oder einer Organisation:

- Das Ticket wird für Benutzer sichtbar, falls ihre *Benutzerrolle* den Rollentyp `Service-Desk-Techniker` verwendet und der verwandte Bestand oder die verwandte Organisation in ihrem *Scope* liegt.
- Die diesem Ticket zugewiesene *Regel* kann festgelegt werden, *wenn die Verknüpfung erstellt wird, während das Ticket neu ist*. Weitere Informationen finden Sie unter 'Service-Desk' > 'Desk-Definition' > 'Verarbeitung' > **Verknüpfte Richtlinien** *(siehe 47)*.

Verwenden Sie die folgenden Felder, um Verknüpfungen mit einem Ticket zu erstellen oder darauf zu verweisen.

- **Inventarbestand** – Eine Rechner-ID oder ein **Mobilgerät** *(http://help.kaseya.com/webhelp/DE/KMDM/7000000/index.asp#6904.htm)*, das mit einem Agent installiert ist, oder ein mit dem Discovery-Modul erkanntes Gerät im Netzwerk, das **zum Bestand befördert wurde** *(http://help.kaseya.com/webhelp/DE/KDIS/7000000/index.asp#10804.htm)*, die auf der Seite 'Audit' > **Bestand anzeigen** *(http://help.kaseya.com/webhelp/DE/VSA/7000000/index.asp#10649.htm)* angezeigt wird.
- **Organisation**, **Kontakt, Telefonnummer** – Verknüpft ein Ticket mit einer Organisation mithilfe des Lupensymbols neben einem dieser Felder. Ein Kontakt ist ein Mitarbeiter einer Organisation.
- **Organisations-ID** – Wenn eine Organisation mit einem Ticket verknüpft ist, wird unter der Organisation ein Organisations-ID-Hyperlink angezeigt. Klicken Sie auf den Hyperlink, um Informationen über die Organisation anzuzeigen, darunter allgemeine Informationen, benutzerdefinierte Felder, Rechnergruppen, Abteilungen, Mitarbeiter und gesicherte Daten. Die gleichen Daten stehen bei **Organisationstickets** *(siehe 34)* zur Verfügung.
- **Kontakt-E-Mail** – Zeigt eine Kontakt-E-Mail-Adresse an, falls ein Organisationsmitarbeiter mit dem Ticket verknüpft ist und die E-Mail-Adresse im Mitarbeiterdatensatz definiert wurde.

Leistungsabrechnung-Verknüpfungen

- **Arbeitsauftrag** – Wird nur angezeigt, wenn **Integration von Leistungsabrechnung aktivieren** auf der Registerkarte 'Desk-Definition' > **Allgemeine Informationen** *(siehe 40)* aktiviert ist. Verknüpft das

Ticket mit einem Arbeitsauftrag in Leistungsabrechnung. Siehe **Abrechnungseinträge mit Service-Desk erstellen** *(siehe 17)*. Wenn dies angezeigt wird, werden auf der Registerkarte **Anmerkungen** *(siehe 28)* zusätzliche Felder zu **Service Desk** angezeigt.

Datums-/Zeitfelder

- **Erstellt** – Das Datum/die Uhrzeit der Erstellung des Tickets
- **Letzte Bearbeitung** – Das Datum/die Uhrzeit der letzten Bearbeitung des Tickets
- **Geschlossen** – Das Datum/die Uhrzeit, zu dem/der das Ticket geschlossen wurde, indem das Feld **Status** auf **Geschlossen** gesetzt wurde
- **Fällig** – Das Fälligkeitsdatum/die Fälligkeitszeit für das Ticket. In diesem Feld wird nur ein Wert angezeigt, wenn ein Zielverfahren mit der Desk-Definition verbunden ist. Das Fälligkeitsdatum kann mit den Service-Desk-Verfahrensbefehlen `pauseTicketGoal()` (siehe 107), `resumeTicketGoal()` (siehe 107) und `setTicketGoalTime()` (siehe 108) geändert werden.
- **Versprochen** – Das Datum/die Uhrzeit, zu dem/der dem Kunden eine Auflösung des Tickets versprochen wurde. Dies kann von der Person, die den Anruf beantwortet, manuell geändert werden.
- **Eskalation** – Das Datum/die Uhrzeit, zu dem/der zuletzt ein Eskalationszähler für dieses Ticket eingestellt wurde und die Zeitperiode, bevor das Eskalationsverfahren ausgelöst wird.
- **Arbeit geleistet am** – Das Datum und die Uhrzeit, zu denen am Ticket gearbeitet wurde. Dieser Wert ist unabhängig von den für Arbeitsstunden angegebenen Einträgen.

Desk-Definition-Eigenschaften

Die folgenden Felder klassifizieren ein Ticket anhand von Werten, die mit der Registerkarte **Eigenschaften** *(siehe 42)* in **Desk-Definition** definiert werden.

- **Status** – Statuscodes stellen den Status des Tickets dar, ungeachtet jeglicher anderen Klassifizierung.
- **Priorität** – Priorisiert Serviceanforderungen.
- **Phase** – Die Phase, in der sich das Ticket befindet
- **Kategorie** – Dieser Abschnitt zeigt, wenn er ausgeblendet ist, nur die unterste Kategorie an, die zum Klassifizieren des angeforderten Servicetyps verwendet wird. Wenn dieser Abschnitt erweitert ist, werden bis zu 5 Kategoriestufen angezeigt, sofern diese Stufen in der Service-Desk-Definition definiert wurden. Verwenden Sie diese Stufen, um eine andere Kategorie für das Ticket auszuwählen. Sie müssen eine übergeordnete Stufe wählen, um auf eine untergeordnete Kategorie zuzugreifen. Weitere Informationen finden Sie unter **Registerkarte "Kategorie"** *(siehe 43)*.
- **Schweregrad** – Klassifiziert, wie kritisch eine Serviceanforderung bezüglich der Organisationsabläufe ist.
- **Richtlinie** – Die für dieses Ticket geltende **Richtlinie** *(siehe 4)*. Richtlinien werden nach der Desk-Definition zugewiesen, mit der das Ticket erstellt wurde.
- **Benutzerdefinierte Felder** – Eventuell werden weitere benutzerdefinierte Felder angezeigt, in die je nach den Bedürfnissen Ihrer Serviceorganisation Daten eingegeben werden können.

Beschreibung

- Verwenden Sie die Bearbeitungssymbolleiste, um Bilder und besondere Formatierung zum Text hinzuzufügen: *Bilder müssen hochgeladen werden, anstatt sie zu kopieren und einzufügen.* Wechseln Sie in den Vollbildmodus, um die Beschreibung in der Vollbildansicht anzuzeigen oder zu bearbeiten.

  - – Hyperlink für ausgewählten Text. Möglicherweise müssen Sie Links, die von einer anderen Quelle eingefügt wurden, zurücksetzen.

- – Tabelle einfügen
- – Horizontale Linie als einen Prozentsatz der Breite einfügen oder eine feste Breite in Pixel festlegen
- – Text einrücken
- – Text ausrücken
- – Formatierung entfernen
- – Symbol einfügen
- – Emoticon einfügen
- – Vorschau der Darstellung von Text und Bildern anzeigen
- – Datei oder Bild hochladen
- – Ausgewählten Text tiefgestellt festlegen
- – Ausgewählten Text hochgestellt festlegen
- – Vollbildmodus für die Bearbeitung und die Anzeige ein- und ausschalten

Lösung

- **Lösung** – Wählen Sie einen Wert aus, der die Art der Lösung eines Problems einstuft.
- **Auflösungsbeschreibung** – Geben Sie eine Beschreibung der Art der Auflösung des Problems ein. Verwenden Sie die für das Feld **Beschreibung** beschriebenen Schaltflächen in der Werkzeugleiste, um eine spezielle Formatierung zum Text hinzuzufügen.

Registerkarte "Anmerkungen"

Service-Desk > Vorgänge > Tickets > Hinzufügen/Bearbeiten > Registerkarte 'Anmerkungen'

- Wird nur beim Bearbeiten des Tickets angezeigt.

Über die Registerkarte **Anmerkungen** können Sie Anmerkungen eingeben und Arbeitsstunden für das gesamte Ticket melden. Mithilfe von zusätzlichen Feldern können Sie die Art der durchgeführten Arbeit klassifizieren oder die geleisteten Arbeitsstunden zu Abrechnungszwecken an **Service Billing** einreichen. Wenn dem Ticket eine Anmerkung hinzugefügt wird, wird das Ticket für andere Benutzer auf **Ungelesen** zurückgesetzt.

Anmerkung hinzufügen

- **Anmerkungszeit** – Wird nur angezeigt, wenn **Uhr automatisch speichern** auf der Registerkarte **Allgemeine Informationen** *(siehe 40)* unter **Desk-Definition** nicht aktiviert ist. Legt das Datum und die Uhrzeit einer Anmerkung zu Rückdatierungszwecken fest. Wenn beim Hinzufügen der Anmerkung die Stunden gemeldet werden, werden die Stunden im Modul **Zeitüberwachung** mit der festgelegten Uhrzeit und dem festgelegten Datum veröffentlicht. Wird nur mit der Bearbeitungsvorlage `Fixed_Width_Tabbed` und `Fixed_Width_No_Tabs` unterstützt.
- **Arbeitsstunden** – Geben Sie die Anzahl der Stunden ein, die Sie an diesem Ticket gearbeitet haben. Wenn Sie die Arbeitsstunden eingeben, geben Sie normalerweise auch eine Anmerkung ein, die die ausgeführte Arbeit beschreibt. Dieses Feld ist ausgeblendet, wenn das Kontrollkästchen 'Service-Desk' > 'Desk-Definition' > **Allgemein** *(siehe 40)* > **Uhr automatisch speichern** aktiviert ist.
- **Anmerkungsvorlage** – Hängen Sie eine Anmerkungsvorlage an die Ticketanmerkungen an. Anmerkungsvorlagen sind vordefinierte Textblöcke. Sie werden über 'Service-Desk' > **Anmerkungsvorlagen** *(siehe 56)* gepflegt.
- **Als ausgeblendet hinzufügen** – Wenn dies aktiviert ist, wird der Absender nicht per E-Mail benachrichtigt und die Anmerkung für Rechnerbenutzer, die das Ticket über **Portalzugriff** anzeigen, ausgeblendet. Falls diese Option nicht aktiviert ist, ist die hinzugefügte Anmerkung für alle Benutzer öffentlich.

- **Benachrichtigung unterdrücken** – Wenn dies aktiviert ist, werden sowohl interne als auch externe E-Mail-Nachrichten und Benachrichtigungen unterdrückt, einschließlich aller anderen in dieser Anmerkung enthaltenen Änderungen.

Leistungsabrechnung-Felder

- **Abrechenbar** – Wenn dies aktiviert ist, ist der Eintrag abrechenbar. Wenn **Service Billing** nicht installiert ist, dient das Kontrollkästchen **Abrechenbar** ausschließlich Referenzzwecken. Wenn **Service Billing** installiert ist, wird der Eintrag an **Service Billing** weitergeleitet. Wenn die Arbeitszeittabellen genehmigt werden müssen, muss die Arbeitszeittabelle mit diesem Eintrag genehmigt werden, bevor der Eintrag an **Service Billing** weitergeleitet wird.

Die folgenden Felder verweisen auf die **Service Desk**-Integration mit **Service Billing**. Siehe **Abrechnungseinträge mit Service-Desk erstellen** *(siehe 17)*.

- **Arbeitsauftragsposition** – Die Arbeitsauftragsposition, die mit den Arbeitsstunden verbunden werden soll. Dies wird nur angezeigt, wenn ein Arbeitsauftrag im Ticketeditor auf der Registerkarte **Allgemein** *(siehe 25)* mit dem Ticket verbunden ist.
- **Aktivitätstyp** – Tätigkeits-Einträge werden nach **Aktivitätstyp** geordnet, um die Kosten und den Umsatz der Tätigkeit zu analysieren. Die Klassifizierung von Aktivitätstypen spiegelt normalerweise die Anforderungen der Buchhaltung eines Unternehmens wider. Tätigkeits-Einträge werden sowohl nach Aktivitätstyp als auch nach **Ressourcentyp** *(siehe 143)* klassifiziert. Nicht bearbeitbar, wenn ein detaillierter Arbeitsauftrag ausgewählt ist.
- **Ressourcentyp** – Ein **Ressourcentyp** gibt eine *Qualifikation*, ein *Material* oder *Kosten* an und stellt einen Standard-Tarif für eine abrechenbare Tätigkeitsposition oder einen abrechenbaren Eintrag ein. Normalerweise stellt ein Ressourcentyp eine Qualifikation dar, die von einem Mitarbeiter ausgeführt wird. Ein Rechnungsbetrag und Standard-Kosten werden für jede *Qualifikation* angegeben, die zur Ausführung des Service erforderlich ist. Die Rate kann bei Auswahl überschrieben werden. Da die Tätigkeit, die zur Lieferung eines Dienstes manchmal verbundene Gebühren für Materialien und Kosten mit sich bringt, können Ressourcentypen auch als *Material* oder *Kosten* klassifiziert werden. Zusätzliche Kabel oder Lieferung über Nacht können beispielsweise als zusätzliche abrechenbare Tätigkeits-Einträge aufgenommen werden, da sie erforderlich sind, um den Service zur Installation eines Servers auszuführen. Die Klassifizierung von Ressourcentypen spiegelt normalerweise die Produktions-Anforderungen eines Unternehmens wider. Tätigkeits-Einträge werden sowohl nach Ressourcentyp, als auch nach Aktivitätstyp klassifiziert.Nicht bearbeitbar, wenn ein detaillierter Arbeitsauftrag ausgewählt ist.
- **Tarif** – Der standardmäßige Rechnungsbetrag für den ausgewählten Ressourcentyp. Nur Anzeige.
- **Tarif überschreiben** – Ein manuell eingegebener Tarif, der den Standardrechnungsbetrag für einen ausgewählten Ressourcentyp überschreibt.Wird nicht angezeigt, wenn ein detaillierter Arbeitsauftrag ausgewählt ist.
- **Anmerkung auf Rechnung anzeigen** – Wenn dies aktiviert ist, wird die Anmerkung auf dem Rechnungsausdruck angezeigt.

Hinweis

- **Anmerkung** – Geben Sie Text in das Textfeld ein.
- **Symbolleiste** – Verwenden Sie die Bearbeitungssymbolleiste, um Bilder und besondere Formatierung zum Text hinzuzufügen: *Bilder müssen hochgeladen werden, anstatt sie zu kopieren und einzufügen.*

  - – Hyperlink für ausgewählten Text. Möglicherweise müssen Sie Links, die von einer anderen Quelle eingefügt wurden, zurücksetzen.
  - – Tabelle einfügen
  - – Horizontale Linie als einen Prozentsatz der Breite einfügen oder eine feste Breite in Pixel festlegen

- – Text einrücken
- – Text ausrücken
- – Formatierung entfernen
- – Symbol einfügen
- – Emoticon einfügen
- – Vorschau der Darstellung von Text und Bildern anzeigen
- – Datei oder Bild hochladen
- – Ausgewählten Text tiefgestellt festlegen
- – Ausgewählten Text hochgestellt festlegen
- – Vollbildmodus für die Bearbeitung und die Anzeige ein- und ausschalten

(Anmerkungshistorie)

- **(Bearbeiten)** – Doppelklicken Sie auf eine Anmerkung, um den Text der Anmerkung zu bearbeiten.
- **Spalten** – Spaltet das aktuelle Ticket und verschiebt alle Anmerkungen *nach dem Datum des ausgewählten Tickets* und alle aktuellen Einstellungen des aktuellen Tickets in ein neues Ticket.
- **Löschen** – Löscht eine ausgewählte Anmerkung. Diese Option wird nur angezeigt, wenn **Anmerkungen löschen zulassen** auf der Registerkarte **Allgemeine Informationen** *(siehe 40)* unter **Desk-Definition** nicht aktiviert ist.
- **Ausgeblendet** – Wählen Sie eine Anmerkung aus und markieren Sie sie, um sie als nur intern festzulegen. Dies bedeutet, dass sie für externe Benutzer, z. B. per E-Mail benachrichtigte Absender oder Rechnerbenutzer, die das Ticket über **Portalzugriff** anzeigen, verborgen ist. Heben Sie die Markierung auf, um die Anmerkung für alle Benutzer öffentlich zu machen. Die Standardhintergrundfarbe für ausgeblendete Anmerkungen ist gelb.
- **Aufgabenanmerkungen** – Die Hintergrundfarben für die verschiedenen Anmerkungstypen werden über **Globale Einstellungen** *(siehe 59)* festgelegt.

Registerkarte "Verwandte Elemente"

Service-Desk > Vorgänge > Tickets > Hinzufügen/Bearbeiten > Registerkarte 'Verwandte Elemente'

Klicken Sie auf die Registerkarte **Verwandte Elemente**, um Elemente mit Ihrem Ticket zu verknüpfen und um eine Liste der bestehenden und mit Ihrem Ticket verknüpften Elemente anzuzeigen. Dies schließt andere Tickets sowie KB-Artikel ein.

- Sie können die Verknüpfung von Elementen über die Schaltfläche 'Ticket' > **Verwandte Elemente trennen** *(siehe 20)* *aufheben*.
- Sie können Tickets zur Tabelle **Verwandte Tickets** hinzufügen, ohne ein Ticket zu öffnen. Wählen Sie zwei oder mehrere Zeilen in der Tabelle aus und klicken Sie auf die Schaltfläche 'Ticket' > **Verknüpfung** *(siehe 20)*.
- Mit einem Service-Desk-Verfahren können Sie die Erstellung von verwandten Tickets mithilfe des Schritts **linkTickets()** *(siehe 107)* automatisieren. Ein Service-Desk-Verfahren kann auch eine Liste der verwandten Tickets mithilfe von zwei Eigenschaftsvariablen zurückgeben: `[$RelatedTicketsAsBulletList$]` und `[$RelatedTicketsAsString$]`. Unter **Ticketeigenschaften und Variablen** *(siehe 79)* finden Sie eine Liste der Eigenschaftsvariablen.

Registerkartenabschnitte

- **(Verwandte Elemente)** – Die Liste der Tickets und KB-Artikel, die mit dem aktuellen Ticket verwandt sind. Beim ersten Erstellen eines Tickets ist dies normalerweise leer.
- **Zugehörige Ticketdetails** – Zeigt die verwandten Elementinhalte im unteren Fenster an, darunter **Priorität**, **Beschreibung** und **Anmerkungen**.

Aktionen

- **Verwandtes Element verlinken** – Klicken Sie auf dieses Symbol, um ein Suchfenster aller anderen Tickets und KB-Artikel anzuzeigen, zu deren Anzeige Sie berechtigt sind. Sie können jeweils ein Element zur Liste **Verwandte Elemente** hinzufügen. Wenn das Suchfenster geöffnet wird, können Sie auf den Dropdown-Pfeil der Spalte klicken, um Spalten ein- oder auszublenden und die Liste der Elemente in der Suchliste zu filtern.

Registerkarte "Aufgaben"

Service-Desk > Vorgänge > Tickets > Hinzufügen/Bearbeiten > Registerkarte 'Aufgaben'

Über die Registerkarte **Aufgaben** können Sie eine Liste der Aufgaben nach Ticket erstellen und verwalten. **Aufgaben** organisieren ein **Service Desk**-Ticket in eine Reihe von Schritten. Jeder Aufgabe kann ein anderer Bearbeiter zugewiesen sein und sie können separat auf ihren Abschluss hin verfolgt werden. Sie können Anmerkungen und Arbeitsstunden nach einzelnen Aufgaben hinzufügen. Alle Aufgaben für alle Tickets können über die Seite **Mit Tickets verknüpfte Aufgaben** *(siehe 35)* aufgelistet, sortiert, gefiltert, gesucht und angezeigt werden.

Hinweis: Siehe **Aufgabendaten** *(siehe 16)*.

Aktionen

- **Aufgabe hinzufügen** – Erstellt eine neue Aufgabe für ein Ticket. Siehe **Aufgabe hinzufügen/bearbeiten.** *(siehe 35)*
- **Ansicht** – Zeigt eine Aufgabe, ohne irgendwelche Bearbeitungsänderungen zu erlauben. Mit dieser Option haben ausgewählte Benutzer, je nach ihrer Rolle, eventuell nur Anzeigezugriff für eine Aufgabe.
- **Bearbeiten** – Gestattet die Bearbeitung einer ausgewählten Aufgabe.
- **Löschen** – Löscht eine ausgewählte Aufgabe.
- **Anmerkung hinzufügen** – Fügt Anmerkungen ein und meldet die Arbeitsstunden für ausgewählte Aufgaben. Siehe **Das Dialogfeld 'Anmerkung hinzufügen'** *(siehe 31)*.

Tabellenspalten

- **Aufgaben-Nr.** – Eine der beim Hinzufügen der Aufgabe zugewiesene Nummer.
- **Beschreibung** – Eine einzeilige Beschreibung der Aufgabe.
- **Geschätzt** – Die geschätzte Anzahl Stunden zum Abschließen der Aufgabe.
- **Status** – Der **Status** *(siehe 45)* der Aufgabe.
- **Prozent fertig gestellt** – Der Abschlussstatus der Aufgabe in Prozent.
- **Bearbeiter** – Der VSA-Benutzer, der der Aufgabe zugewiesen ist.

Das Dialogfeld 'Anmerkung hinzufügen'

Service-Desk > Tickets > Neu > Anmerkung hinzufügen

- Sie müssen ein *bestehendes* Ticket auswählen, um in der Tickets-Tabelle die Schaltfläche Anmerkung hinzufügen zu aktivieren.

Service-Desk > Organisationstickets > Registerkarte 'Tickets' > Anmerkung hinzufügen
Service-Desk > Mit Tickets verknüpfte Aufgaben > Anmerkung hinzufügen
Service-Desk > Tickets > Registerkarte 'Aufgabe' > Anmerkung hinzufügen

Sie können für ein **ausgewähltes** Ticket *Anmerkungen eingeben und Arbeitsstunden melden*, ohne dieses Ticket öffnen zu müssen. Es wird ein ähnliches Formular zum Hinzufügen von Anmerkungen angezeigt, um dem gesamten Ticket oder einer bestimmten Aufgabe in einem Ticket eine Anmerkung hinzuzufügen.

Hinweis: Das nachfolgend beschriebene Ticketlayout wird für die Standard-`Fixed_Width_Tabbed`-**Bearbeitungsvorlage** *(siehe 144)* verwendet, um ein Ticket basierend auf der `ITIL Incident`-**Definitionsvorlage** *(siehe 51)* zu erstellen. Wenn eine andere Bearbeitungsvorlage und Desk-Definition verwendet wird, sehen Sie eventuell eine andere Anordnung und Auswahl von Feldern.

Aufgaben-aktivierte Felder

Das folgende Feld wird angezeigt, wenn für die Desk-Definition **Aufgaben** *(siehe 16)* aktiviert sind.

- **Aufgabe** – Sofern zutreffend, wird die zugewiesene Aufgabe ausgewählt oder angezeigt.

Die folgenden Felder werden nur angezeigt, wenn eine **Aufgabe** ausgewählt ist.

- **Status** – Der **Status** *(siehe 45)* der Aufgabe.
- **Prozent fertig gestellt** – Der Abschlussstatus der Aufgabe in Prozent.

Felder zum Hinzufügen von Anmerkungen

- **Startdatum und -uhrzeit** – Wird nur angezeigt, wenn **Uhr automatisch speichern** auf der Registerkarte **Allgemeine Informationen** *(siehe 40)* unter **Desk-Definition** nicht aktiviert ist. Legt das Datum und die Uhrzeit einer Anmerkung zu Rückdatierungszwecken fest. Wenn beim Hinzufügen der Anmerkung die Stunden gemeldet werden, werden die Stunden im Modul **Zeitüberwachung** mit der festgelegten Uhrzeit und dem festgelegten Datum veröffentlicht. Wird nur mit der Bearbeitungsvorlage `Fixed_Width_Tabbed` und `Fixed_Width_No_Tabs` unterstützt.
- **Arbeitsstunden** – Geben Sie die Anzahl der Stunden ein, die Sie an diesem Ticket gearbeitet haben. Wenn Sie die Arbeitsstunden eingeben, geben Sie normalerweise auch eine Anmerkung ein, die die ausgeführte Arbeit beschreibt. Dieses Feld ist ausgeblendet, wenn das Kontrollkästchen 'Service-Desk' > 'Desk-Definition' > **Allgemein** *(siehe 40)* > **Uhr automatisch speichern** aktiviert ist.
- **Anmerkungsvorlage** – Hängen Sie eine Anmerkungsvorlage an die Ticketanmerkungen an. Anmerkungsvorlagen sind vordefinierte Textblöcke. Sie werden über 'Service-Desk' > **Anmerkungsvorlagen** *(siehe 56)* gepflegt.
- **Als ausgeblendet hinzufügen** – Wenn dies aktiviert ist, wird der Absender nicht per E-Mail benachrichtigt und die Anmerkung für Rechnerbenutzer, die das Ticket über **Live Connect** anzeigen, ausgeblendet. Falls diese Option nicht aktiviert ist, ist die hinzugefügte Anmerkung für alle Benutzer öffentlich.
- **Benachrichtigung unterdrücken** – Wenn dies aktiviert ist, werden sowohl interne als auch externe E-Mail-Nachrichten und Benachrichtigungen unterdrückt, einschließlich aller anderen in dieser Anmerkung enthaltenen Änderungen.

Leistungsabrechnung

Die folgenden Felder werden nur angezeigt, wenn eine Desk-Definition mit **Service Billing** integriert ist. Siehe **Abrechnungseinträge mit Service-Desk erstellen** *(siehe 17)*.

- **Arbeitsauftrag** – Nur Anzeige. Dies wird nur angezeigt, wenn ein Arbeitsauftrag im Ticketeditor auf der Registerkarte 'Allgemein' mit dem Ticket verbunden ist.
- **Arbeitsauftragsposition** – Die Arbeitsauftragsposition, die mit den Arbeitsstunden verbunden werden soll. Dies wird nur angezeigt, wenn ein Arbeitsauftrag im Ticketeditor auf der Registerkarte **Allgemein** *(siehe 25)* mit dem Ticket verbunden ist.
- **Aktivitätstyp** – Tätigkeits-Einträge werden nach **Aktivitätstyp** geordnet, um die Kosten und den Umsatz der Tätigkeit zu analysieren. Die Klassifizierung von Aktivitätstypen spiegelt normalerweise die Anforderungen der Buchhaltung eines Unternehmens wider. Tätigkeits-Einträge werden sowohl nach Aktivitätstyp als auch nach **Ressourcentyp** *(siehe 143)* klassifiziert. Nicht bearbeitbar, wenn ein detaillierter Arbeitsauftrag ausgewählt ist.
- **Ressourcentyp** – Ein **Ressourcentyp** gibt eine *Qualifikation*, ein *Material* oder *Kosten* an und stellt einen Standard-Tarif für eine abrechenbare Tätigkeitsposition oder einen abrechenbaren Eintrag

ein. Normalerweise stellt ein Ressourcentyp eine Qualifikation dar, die von einem Mitarbeiter ausgeführt wird. Ein Rechnungsbetrag und Standard-Kosten werden für jede *Qualifikation* angegeben, die zur Ausführung des Service erforderlich ist. Die Rate kann bei Auswahl überschrieben werden. Da die Tätigkeit, die zur Lieferung eines Dienstes manchmal verbundene Gebühren für Materialien und Kosten mit sich bringt, können Ressourcentypen auch als *Material* oder *Kosten* klassifiziert werden. Zusätzliche Kabel oder Lieferung über Nacht können beispielsweise als zusätzliche abrechenbare Tätigkeits-Einträge aufgenommen werden, da sie erforderlich sind, um den Service zur Installation eines Servers auszuführen. Die Klassifizierung von Ressourcentypen spiegelt normalerweise die Produktions-Anforderungen eines Unternehmens wider. Tätigkeits-Einträge werden sowohl nach Ressourcentyp, als auch nach Aktivitätstyp klassifiziert.Nicht bearbeitbar, wenn ein detaillierter Arbeitsauftrag ausgewählt ist.

- **Tarif** – Der standardmäßige Rechnungsbetrag für den ausgewählten Ressourcentyp. Nur Anzeige.
- **Tarif überschreiben** – Ein manuell eingegebener Tarif, der den Standardrechnungsbetrag für einen ausgewählten Ressourcentyp überschreibt.Wird nicht angezeigt, wenn ein detaillierter Arbeitsauftrag ausgewählt ist.
- **Anmerkung auf Rechnung anzeigen** – Wenn dies aktiviert ist, wird die Anmerkung auf dem Rechnungsausdruck angezeigt.

Abrechnung

- **Abrechenbar** – Wenn dies aktiviert ist und die eingegebene Zeit mit einer Arbeitsauftragsposition verbunden ist, sind die Arbeitsstunden abrechenbar.

> **Hinweis:** Das Kontrollkästchen **Abrechenbar** dient in Arbeitszeittabellen ausschließlich zu Referenzzwecken, wenn **Service Billing** nicht installiert ist.

Anmerkungen

- **Anmerkungen** – Geben Sie Text in das Anmerkungsfenster ein.
- **Symbolleiste** – Verwenden Sie die Bearbeitungssymbolleiste, um Bilder und besondere Formatierung zum Text hinzuzufügen: *Bilder müssen hochgeladen werden, anstatt sie zu kopieren und einzufügen.*

  - – Hyperlink für ausgewählten Text. Möglicherweise müssen Sie Links, die von einer anderen Quelle eingefügt wurden, zurücksetzen.
  - – Tabelle einfügen
  - – Horizontale Linie als einen Prozentsatz der Breite einfügen oder eine feste Breite in Pixel festlegen
  - – Text einrücken
  - – Text ausrücken
  - – Formatierung entfernen
  - – Symbol einfügen
  - – Emoticon einfügen
  - – Vorschau der Darstellung von Text und Bildern anzeigen
  - – Datei oder Bild hochladen
  - – Ausgewählten Text tiefgestellt festlegen
  - – Ausgewählten Text hochgestellt festlegen
  - – Vollbildmodus für die Bearbeitung und die Anzeige ein- und ausschalten

Organisationstickets

Service-Desk > Vorgänge > Organisationstickets

Auf der Seite **Organisationtickets** werden alle mit einer ausgewählten Organisation verbundenen Tickets angezeigt.

Gruppieren nach Spalten

Durch einen Rechtsklick auf eine Spaltenüberschrift in der Tickets-Tabelle der Seite **Organisationstickets** werden zwei Optionen angezeigt, die nicht auf der Seite **Tickets** verfügbar sind.

- **Nach diesem Feld gruppieren** – Wählt die Spalte "Gruppieren nach" aus, die zur Anzeige von Tickets in der Tickets-Tabelle verwendet wird.
- **In Gruppen anzeigen** – Wenn dies ausgewählt ist, werden Tickets in Gruppen angezeigt, wobei die ausgewählte "Gruppieren nach"-Spalte verwendet wird.

Aktionen

- **Suchen** – Geben Sie eine Suchzeichenfolge in das Bearbeitungsfeld **Suchen** ein. Im oberen Fenster werden in allen Spalten Zeilen mit der Suchzeichenfolge angezeigt: **ID**, **Organisation**, **Ansprechpartner**, **Telefonnummer**, **E-Mail-Adresse**, **Tickets**
- **Ansicht** – Filtert die Liste der Organisationen, die im oberen Fenster angezeigt werden. Ähnlich zu **Benannte Filter** *(siehe 23)* in der **Tickets**-Tabelle.

Die Angaben einer ausgewählten Organisation werden auf den folgenden Registerkarten angezeigt:

- **Allgemein** – Enthält allgemeine Informationen über eine Organisation.
- **Benutzerdefinierte Felder** – Enthält **benutzerdefinierte Felder** *(http://help.kaseya.com/webhelp/DE/VSA/7000000/index.asp#7184.htm)* sowie die für eine Organisation definierten Werte.
- **Rechnergruppen** – Zeigt die Rechnergruppe einer Organisation an.
- **Abteilungen** – Zeigt die Abteilungen einer Organisation an.
- **Personal** – Zeigt die Mitarbeiter einer Organisation an.
- **Daten sichern** – Speichert Daten, die in der Datenbank weiterhin verschlüsselt sind. Sie könnten beispielsweise das Kennwort speichern, das erforderlich ist, um eine Verbindung zur Remote-Website eines Kunden herzustellen.

  Hinweis: Bei den hier eingegebenen sicheren Daten handelt es sich um die gleichen Daten, die unter **Gesicherte Daten** *(http://help.kaseya.com/webhelp/DE/KSB/7000000/index.asp#7116.htm)* in **Service Billing** und im **Service Desk**-Ticketeditor angezeigt werden, wenn der Hyperlink einer Organisations-ID auf der Registerkarte **Allgemein** ausgewählt ist.

- **Tickets** – Listet die mit einer Organisation verbundenen Tickets auf und öffnet sie. Weitere Informationen über die einzelnen Schaltflächen finden Sie unter **Aktionsschaltflächen** *(siehe 20)*.
  - **Neu** – Erstellt ein neues Ticket.
  - **Ansicht** – Zeigt ein Ticket an, ohne irgendwelche Bearbeitungsänderungen zu erlauben. Mit dieser Option haben ausgewählte Benutzer eventuell nur Anzeigezugriff für ein Ticket. Sie können mehrere Tickets auswählen und im **Ansichts**modus von einem Ticket zum nächsten wechseln.
  - **Bearbeiten** – Gestattet die Bearbeitung eines ausgewählten Tickets.
  - **Anmerkung hinzufügen** – Fügt Anmerkungen ein und meldet die Arbeitsstunden für ein ausgewähltes Ticket. Siehe **Das Dialogfeld 'Anmerkung hinzufügen'** *(siehe 31)*.

Mit Tickets verknüpfte Aufgaben

Service-Desk > Vorgänge > Mit Tickets verknüpfte Aufgaben

Auf der Seite **Mit Tickets verknüpfte Aufgaben** werden alle Aufgaben aufgelistet, für deren Ansicht Sie berechtigt sind. Die Aufgaben werden als Zeilen in einer Tabelle angezeigt. Aufgaben werden durch Ticket und Aufgabennummer identifiziert, die durch einen Punkt voneinander getrennt sind. Beispiel: `IN006178.3` verweist auf die dritte Aufgabe in Ticket `IN006178`. Siehe **Aufgabendaten** *(siehe 16)*.

Aktionen

- **Neu** – Erstellt eine neue Aufgabe für ein Ticket. Siehe **Aufgabe hinzufügen/bearbeiten.** *(siehe 35)*
- **Anmerkung hinzufügen** – Fügt Anmerkungen ein und meldet die Arbeitsstunden für ausgewählte Aufgaben. Siehe **Das Dialogfeld 'Anmerkung hinzufügen'** *(siehe 31)*.
- **Ansicht** – Zeigt eine Aufgabe, ohne irgendwelche Bearbeitungsänderungen zu erlauben. Mit dieser Option haben ausgewählte Benutzer, je nach ihrer Rolle, eventuell nur Anzeigezugriff für eine Aufgabe. Sie können mehrere Aufgaben auswählen und im **Ansichts**modus von einer Aufgabe zur nächsten wechseln.
- **Bearbeiten** – Gestattet die Bearbeitung einer ausgewählten Aufgabe.

Aufgabe hinzufügen/bearbeiten

Service-Desk > Tickets > Hinzufügen oder Bearbeiten > Aufgaben > Hinzufügen oder Bearbeiten

Service-Desk > Mit Tickets verknüpfte Aufgaben > Hinzufügen oder Bearbeiten

Klicken Sie auf **Hinzufügen** oder **Bearbeiten**, um eine Aufgabe festzulegen.

- **Beschreibung** – Geben Sie eine einzeilige Beschreibung der Aufgabe ein.
- **Bearbeiter** – Der VSA-Benutzer, der der Aufgabe zugewiesen ist.
- **Geschätzte Stunden** – Die geschätzte Anzahl Stunden zum Abschließen der Aufgabe.
- **Geplantes Datum** – Das geplante Datum des Aufgabenabschlusses.

Archivierte Tickets

Service-Desk > Vorgänge > Archivierte Tickets

Archivierte Tickets sind Tickets, die archiviert wurden. Archivierte Tickets können zwar angezeigt, aber nicht bearbeitet werden. Sie können jedoch aus dem Archiv genommen werden, sodass Sie sie weiterhin bearbeiten können. Das Layout eines archivierten Tickets ist genau dasselbe wie in einem Ticket in der **Ticket** *(siehe 18)*tabelle und dies gilt auch für die Navigation.

Hinweis: Tickets, die die *Endphase* erreichen, die standardmäßig `Geschlossen` genannt wird, werden automatisch nach einer festgelegten Anzahl Tage archiviert. Dazu wird die Einstellung 'Tickets automatisch archivieren (Tage)' auf der Registerkarte 'Desk-Definition' > **Allgemeine Informationen** *(siehe 40)* verwendet.

Wählen Sie eine einzelne Zeile aus, bevor Sie auf eine dieser Aktionsschaltflächen klicken.

- **Ansicht** – Zeigt ein Ticket an, ohne irgendwelche Bearbeitungsänderungen zu erlauben.
- **Aus Archiv entnehmen** – Fügt ausgewählte archivierte Tickets wieder in die **Ticket** *(siehe 18)*tabelle ein.
- **Ticket ausdrucken** – Druckt ein einzelnes Ticket mit oder ohne Anmerkungen im PDF-, Excel- oder HTML-Format aus.

Knowledge-Base

Service-Desk > Vorgänge > Knowledge Base

Die **Knowledge Base**-Tabelle umfasst alle *KB-Artikel*, für die Sie Anzeigezugriff haben. KB-Artikel stellen bekannte Lösungen für Probleme dar, die von Ihren Kunden gemeldet werden.

- Suchen Sie nach Stichwörtern in mehreren KB-Artikeln, ähnlich wie die **Suche nach Tickets** *(siehe 22)* in der Tickets-Tabelle.

> **Hinweis: Alle suchen** *(siehe 37)*: Mit dieser Option können Sie nach einem Stichwort in *allen Tickets und KB-Artikeln* suchen.

- Verknüpfen Sie mehrere Tickets mit demselben KB-Artikel, sodass Sie *Tickets mithilfe eines Unternehmensprozesses für gemeinsame Probleme/Lösungen verwalten können.* Es kann vorkommen, dass viele Kunden dasselbe Problem haben, die Lösung dafür sich jedoch noch in der Entwicklung befindet. Sobald die Lösung vorliegt, können Sie mit jedem von diesem Problem betroffenen Kunden in Kontakt treten, indem Sie alle mit dem KB-Artikel verbundenen Kundentickets identifizieren.
- **Erstellen Sie einen KB-Artikel, indem Sie ihn aus einem Ticket kopieren** *(siehe 21)*. Dies ist die schnellste Methode zum Erstellen eines KB-Artikels, da das Ursprungsticket häufig viele der detaillierten Informationen enthält, die für den KB-Artikel erforderlich sind.
- Erstellen Sie einen KB-Artikel manuell auf dieselbe Weise, wie Sie ein Ticket erstellen.
- Stellen Sie sicher, dass Knowledge Base-Artikel in **Live Connect** und **Portalzugriff** angezeigt werden. Siehe **Service-Desk, Live Connect und Portalzugriff integrieren** *(siehe 11)*.

Knowledge Base-Tabelle

Alle KB-Artikel, zu deren Anzeige Sie berechtigt sind, werden als eine Liste von Zeilen in einer Tabelle angezeigt. Die folgenden Aktionen stehen zur Verwaltung von KB-Artikeln zur Verfügung. In manchen Fällen müssen Sie eine oder mehrere Zeile(n) auswählen, um eine Aktionsschaltfläche zu aktivieren.

- **Neu** – Erstellt einen neuen KB-Artikel. Ähnlich wie das **Hinzufügen/Bearbeiten eines Tickets** *(siehe 24)*.
- **Ansicht** – Zeigt einen KB-Artikel an, ohne irgendwelche Bearbeitungsänderungen zu erlauben. Mit dieser Option haben ausgewählte Benutzer, je nach ihrer Rolle, eventuell nur Anzeigezugriff für einen KB-Artikel.
- **Bearbeiten** – Gestattet die Bearbeitung eines ausgewählten KB-Artikels. Ähnlich wie das **Hinzufügen/Bearbeiten eines Tickets** *(siehe 24)*.
- **Löschen** – Löscht einen oder mehrere ausgewählte KB-Artikel.
- **Artikel kopieren** – Kopiert einen ausgewählten KB-Artikel in einen anderen KB-Artikel. Siehe **Tickets und KB-Artikel kopieren** *(siehe 21)*.
- **Verknüpfung** – Verbindet zwei oder mehrere ausgewählte Elemente. Verknüpfte Elemente werden auf der Registerkarte **Verwandte Tickets** eines Tickets oder von KB-Artikeln angezeigt. Verwenden Sie **Alle suchen** *(siehe 37)*, um Elemente aus verschiedenen Desks auszuwählen und zu verknüpfen.
- **Verwandte Elemente trennen** – Trennt die Verknüpfung von Elementen, die mit einem einzelnen ausgewählten Element verwandt sind.
- **Artikel entsperren** – Entsperrt ausgewählte Elemente. Ein Element wird bei jeder Bearbeitung gesperrt, sodass es nicht gleichzeitig von anderen Benutzern bearbeitet werden kann. Falls ein Benutzer ein Element offen gelassen hat und Sie es pflegen müssen, können Sie es entsperren, um Zugang dazu zu erlangen. Auf diese Weise kann der Benutzer, der das Element ursprünglich öffnete, seine Änderungen nicht speichern.
- **Wieder öffnen** – Ändert einen Artikel in der Endphase (Beispiel: `Geschlossen`) in einen Artikel in der Anfangsphase (Beispiel: `Neu`).

- **Einen Artikel ausdrucken** – Druckt einen einzelnen KB-Artikel mit oder ohne Anmerkungen im PDF-, Excel- oder HTML-Format aus.

Knowledge Base-Definitionen

Service Desk wird mit einer bereits für Sie erstellten Knowledge Base-Definition namens `KnowledgeBase` geliefert. Sie können sofort mit dem Hinzufügen von KB-Artikeln beginnen oder ein neues Desk erstellen, das Ihren Präferenzen entspricht. Siehe **Knowledge Base einrichten** *(siehe 55)*.

Knowledge Base-Vorlagen

Für Knowledge Base-Desks und KB-Artikel gelten zwei Typen von Vorlagen.

- **Definitionsvorlage** – `Blank KnowledgeBase.xml` – *Diese Vorlage ist obligatorisch, um eine neue KB-Artikeldefinition zu erstellen.* Dies ist die Vorlage, aus der die `KnowledgeBase`-Definition erstellt wird. Eine Knowledge Base-Definition unterstützt das Erstellen von KB-Artikeln anstelle von Tickets. Nachdem diese Definition erstellt wurde, kann sie nur mit der **Knowledge Base**-Funktion ausgewählt werden. Sie kann nicht mit der **Tickets**-Funktion ausgewählt werden. Das Wort `Blank` im xml-Dateinamen deutet an, dass die Standardfeldwerte nicht ausgefüllt werden, wenn Sie eine auf dieser Vorlage beruhende Definition erstellen. Detaillierte Anleitungen zum Bearbeiten einer Definition finden Sie unter 'Service-Desk' > **Desk-Definition** *(siehe 38)*.
- **Bearbeitungsvorlage** – `Knowledge Base Article.xml` – *Eine Bearbeitungsvorlage bestimmt das Layout der Ticketfelder im Ticketeditor oder KB-Artikeleditor.* Die standardmäßige `KnowledgeBase`-Definition verwendet eine **Bearbeitungsvorlage** *(siehe 144)* namens `Knowledge Base Article.xml`, die viele der standardmäßigen Ticketfelder ausblendet, die beim Bearbeiten eines Tickets sichtbar sind. Es wird angenommen, dass es bei einem KB-Artikel nicht erforderlich ist, dass Benutzer alle diese zusätzlichen Felder pflegen müssen. Die zum Bearbeiten eines Tickets oder KB-Artikels verwendete Bearbeitungsvorlage ist optional. Sie können zum Beispiel `Default Ticket Entry.xml` verwenden, um einen KB-Artikeleditor anzuzeigen, der genau wie der standardmäßige Ticketeditor aussieht. Bearbeitungsvorlagen werden über **Rollenvoreinstellungen** *(siehe 60)* oder die Registerkarte 'Desk-Definition' > 'Zugriff' > **Rollen** *(siehe 48)* Desks zugewiesen.

Alle suchen

Service-Desk > Vorgänge > Alle suchen

Auf der Seite **Alle suchen** werden *alle Tickets* und *alle KB-Artikel* im Tabellenformat angezeigt, die ein VSA-Benutzer sehen darf. Mithilfe dieser Spezialtabelle können Sie nach Text in den Feldern **Beschreibung**, **Anmerkungen** oder **Übersicht** suchen, unabhängig davon, ob der Text oder Wert in einem Ticket oder KB-Artikel verwendet wird. Außerdem können Sie mit der **Alle suchen**-Tabelle eine beliebige Kombination von Tickets oder KB-Artikeln verknüpfen.

Aktionen

Mithilfe der folgenden Aktionen können Sie Elemente in der **Alle suchen**-Tabelle verwalten. In manchen Fällen müssen Sie eine oder mehrere Zeilen auswähle(n), um eine Aktionsschaltfläche zu aktivieren. Die Funktion ähnelt der Seite **Tickets** *(siehe 18)* für Tickets und der Seite **Knowledge Base** *(siehe 36)* für Knowledge Base-Artikel.

- **Neu** – Erstellt ein neues Ticket.
- **Ansicht** – Zeigt ein Element an, ohne irgendwelche Bearbeitungsänderungen zu erlauben. Sie können mehrere Elemente auswählen und im **Ansichts**modus von einem Ticket zum nächsten wechseln.
- **Bearbeiten** – Gestattet die Bearbeitung eines ausgewählten Tickets oder KB-Artikels.
- **Löschen** – Löscht ausgewählte Tickets.

- **Gruppen-Updates** – Aktualisiert mehrere Tickets gleichzeitig. Beispielsweise können Sie eine Ticketgruppe auf `Geschlossen` einstellen. Alle Tickets müssen Mitglieder desselben Service-Desks sein.
- **Zusammenführen** – Mehrere Tickets werden in ein einziges Ticket zusammengeführt. Tickets können Mitglieder verschiedener Service-Desks sein.
- **Kopieren** – Kopiert ein ausgewähltes Ticket oder einen KB-Artikel in ein Ticket oder einen KB-Artikel. Siehe **Tickets und KB-Artikel kopieren** *(siehe 21)*.
- **Verknüpfung** – Verbindet zwei oder mehrere ausgewählte Elemente. Verknüpfte Elemente werden auf der Registerkarte **Verwandte Tickets** eines Tickets oder von KB-Artikeln angezeigt.
- **Verwandte Elemente trennen** – Trennt die Verknüpfung von Elementen, die mit einem einzelnen ausgewählten Element verwandt sind.
- **Entsperren** – Entsperrt ausgewählte Elemente. Ein Element wird bei jeder Bearbeitung gesperrt, sodass es nicht gleichzeitig von anderen Benutzern bearbeitet werden kann. Falls ein Benutzer ein Element offen gelassen hat und Sie es pflegen müssen, können Sie es entsperren, um Zugang dazu zu erlangen. Auf diese Weise kann der Benutzer, der das Element ursprünglich öffnete, seine Änderungen nicht speichern.
- **Ticket ausdrucken** – Druckt ein einzelnes Ticket oder einen KB-Artikel mit oder ohne Anmerkungen im PDF-, Excel- oder HTML-Format aus.
- **Aktualisieren** – Aktualisiert die Seite.

Desk-Definition

Service-Desk > Desk-Definition

Desk-Definition bestimmt, wie Tickets und KB-Artikel verwaltet und verfolgt werden. Bei der Erstellung werden Tickets mit Eigenschaften und Werten aus einer Desk-Definition ausgefüllt.

Aktionen

Die folgenden Aktionsschaltflächen sind verfügbar:

- **Neu** – Legt die allgemeinen Einstellungen einer neuen Desk-Definition an.
- **Bearbeiten** – Bearbeitet die allgemeinen Einstellungen einer ausgewählten Desk-Definition.
- **Umbenennen** – Benennt die ausgewählte Desk-Definition um.
- **Löschen** – Löscht eine ausgewählte Desk-Definition.
- **Standard einrichten** – Legt eine ausgewählte Desk-Definition als Standard fest. Eingehende E-Mail-Nachrichten und Alarme erstellen Tickets unter Verwendung der standardmäßigen Desk-Definition, wenn diese Standardeinstellung nicht von anderen Methoden außer Kraft gesetzt wird. Siehe 'Desk-Definition' > 'Neu' oder 'Bearbeiten' > **Standardfeld-Standardwerte** *(siehe 42)* > 'E-Mail'.
- **Importieren** – Importiert eine Desk-Definition. Wenn Sie eine Desk-Definition importieren und diese Feldberechtigungen für eine Rolle einschließt, die nicht im Zielsystem vorhanden ist, wird die Rolle erstellt. Es sind keine Benutzer mit dieser neuen Rolle verknüpft, aber die korrekten Rollentypen sind damit verknüpft.

  Hinweis: Desk-Definitionen, Nachrichtenvorlagen und Tickets können über 'System' > **Import-Center** *(http://help.kaseya.com/webhelp/DE/VSA/7000000/index.asp#4796.htm)* importiert und exportiert werden. Eine Desk-Definition kann als Vorlage oder als Desk exportiert werden. Der Export einer Desk-Definition kann alle Verfahren umfassen, die sie unterstützen. Der Export eines Tickets umfasst das Desk, das es unterstützt.

- **Exportieren** – Exportiert eine ausgewählte Desk-Definition als XML-Datei.

Eine Desk-Definition konfigurieren

Klicken Sie auf eines der folgenden Themen, um Informationen zum Konfigurieren einer Desk-Definition zu erhalten.

- **Allgemeine Einstellungen** *(siehe 39)*
  - **Registerkarte "Allgemeine Informationen"** *(siehe 40)*
  - **Registerkarte "Standardfeld-Standardwerte"** *(siehe 42)*
  - **Registerkarte "Verfahren"** *(siehe 42)*
- **Registerkarte "Eigenschaften"** *(siehe 43)*
  - **Registerkarte "Status"** *(siehe 43)*
  - **Registerkarte "Priorität"** *(siehe 43)*
  - **Registerkarte "Kategorie"** *(siehe 43)*
  - **Registerkarte "Schweregrad"** *(siehe 44)*
  - **Registerkarte "Auflösung"** *(siehe 44)*
  - **Registerkarte "Benutzerdefinierte Felder"** *(siehe 44)*
  - **Registerkarte "Aufgaben-Status-Werte"** *(siehe 45)*
- **Registerkarte "Verarbeitung"** *(siehe 45)*
  - **Registerkarte "Ansicht"** *(siehe 45)*
  - **Registerkarte "Phase"** *(siehe 46)*
  - **Registerkarte "Verknüpfte Regeln"** *(siehe 47)*
- **Registerkarte "Zugriff"** *(siehe 48)*
  - **Registerkarte "Rollen"** *(siehe 48)*
  - **Registerkarte "Pools"** *(siehe 48)*

Allgemeine Einstellungen

Service-Desk > Desk-Definition > Neu oder Bearbeiten

Allgemeine Einstellungen für bestehende Desk-Definitionen werden als verschiedene Spalten im oberen Fenster der Seite **Desk-Definition** angezeigt.

Eine neue Desk-Definition erstellen

1. Klicken Sie oben auf der Seite 'Service-Desk' > **Desk-Definition** auf die Schaltfläche **Neu**. Das Dialogfeld **Service-Desk-Definition hinzufügen** wird angezeigt.
2. Wählen Sie eine von zwei Desk-Vorlage-Optionen aus:
   - **Ausgewählte Vorlage verwenden** – Zeigt die Dropdown-Liste **Definitionsvorlage** an, sodass eine Vorlage ausgewählt werden kann, um eine Desk-Definition zu erstellen.
   - **Vorlage von einer Datei importieren** – Zeigt das Feld **XML-Datei zum Importieren hochladen**, sodass eine neue Desk-Definitions-*Vorlage* importiert werden kann. Nach dem Import wird die Vorlage mit den anderen Vorlagen angezeigt und kann zum Erstellen einer neuen Desk-Definition verwendet werden.
3. **Definitionsvorlage** – Wählen Sie eine Desk-Definitionsvorlage aus.
4. Geben Sie einen **Namen** und eine **Beschreibung** für die neue Desk-Definition ein.
5. Geben Sie ein **Präfix** ein, das den Ticket-IDs auf Basis der neuen Desk-Definition zugewiesen werden soll. Sie können auch Bindestriche (-) und Unterstriche (_) einfügen.
6. Wählen Sie eine **Bearbeitungsvorlage** *(siehe 144)* aus. Eine Bearbeitungsvorlage legt die standardmäßigen Feldberechtigungen für die Bearbeitung eines Tickets oder KB-Artikels fest.

7. Wählen Sie den **Desk-Administrator** aus, der benachrichtigt werden soll, falls ein Problem mit der Desk-Definition vorliegt. Dies gilt nur als Referenzzweck.
8. Wählen Sie optional eine Standard**regel** *(siehe 4)* aus.
9. Wählen Sie optional ein **E-Mail-Leseprogramm** *(siehe 67)* aus, das im Feld **E-Mail** mit der Desk-Definition verknüpft werden soll. Die von diesem Leseprogramm empfangenen E-Mail-Nachrichten werden standardmäßig auf Basis dieses Service-Desks in Tickets konvertiert. Mithilfe des Verfahrens **Ticketanforderungs-Mapping** können Sie diese Standardverknüpfung außer Kraft setzen.
10. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**.

Eine Desk-Definition bearbeiten

1. Wählen Sie die Zeile einer Desk-Definition im oberen Fenster aus.
2. Klicken Sie oben auf der Seite **Desk-Definition** auf die Schaltfläche **Bearbeiten**. Wählen Sie zum Bearbeiten einer bestehenden Desk-Definition eine Desk-Definition aus, klicken Sie dann auf **Bearbeiten** oder doppelklicken Sie auf die Desk-Definition, um das Desk unmittelbar zu öffnen.
3. Beim Bearbeiten einer Desk-Definition werden die allgemeinen Einstellungen in einem Dialogfeld mit drei Registerkarten angezeigt.
   - **Registerkarte "Allgemeine Informationen"** *(siehe 40)*
   - **Registerkarte "Standardfeld-Standardwerte"** *(siehe 42)*
   - **Registerkarte "Verfahren"** *(siehe 42)*

Registerkarte "Allgemeine Informationen"

Service-Desk > Desk-Definition > Bearbeiten > Registerkarte 'Allgemeine Informationen'

Mit den Optionen auf der Registerkarte **Allgemeine Informationen** bestimmen Sie das globale Verhalten des Ticketeditors oder KB-Artikeleditors. Gelegentlich werden diese Einstellungen von den **Rollenvoreinstellungen** *(siehe 60)* oder **Benutzervoreinstellungen** *(siehe 64)* überschrieben.

> **Hinweis:** Unter **Allgemeine Einstellungen** *(siehe 39)* finden Sie weitere Informationen zum *Hinzufügen* einer neuen Desk-Definition.

- **Name** – Der Name des Service-Desks. Wird nur im Bearbeitungsmodus angezeigt.
- **Beschreibung** – Eine kurze Beschreibung des Service-Desks
- **Präfix** – Das Präfix wird zu jedem auf Basis dieses Service-Desks erstellten Ticket hinzugefügt. Wird nur im Bearbeitungsmodus angezeigt. Die Eingabe von Bindestrich (-) und Unterstrich (_) ist zulässig.
- **Definitionsvorlage** – Die zum Erstellen der Desk-Definition verwendete Vorlage. Wird nur im Bearbeitungsmodus angezeigt.
- **Bearbeitungsvorlage** – Die Standard-**Bearbeitungsvorlage** *(siehe 144)* zum Verwalten von Tickets basierend auf diesem Service-Desk. Dies kann von der Rolle überschrieben werden. Verwenden Sie dazu 'Desk-Definition' > 'Zugriff' > **Rollen** *(siehe 48)* oder **Rollenvoreinstellungen** *(siehe 60)*.
- **Desk-Administrator** – Die Person, die für die Pflege des Service-Desks zuständig ist. Diesem Benutzer werden Nachrichten zu Verfahren gesendet, die nicht korrekt ausgeführt werden.
- **Standardmäßige Service-Desk-Definition** – Wenn dies aktiviert ist, wird diese Desk-Definition als Standard eingestellt. Eingehende E-Mail-Nachrichten und Alarme erstellen Tickets unter Verwendung der standardmäßigen Desk-Definition, wenn keine andere Methode die zu verwendende Desk-Definition angibt. Dies kann auch mit der Aktionsschaltfläche **Standard einrichten** *(siehe 38)* festgelegt werden.
- **Rechnerinfo anzeigen** – Wenn dies aktiviert ist, werden Rechnerinformationen im Ticketeditor angezeigt.
- **Rechnerinfo anfordern** – Wenn dies aktiviert ist, muss eine Rechner-ID in den Ticketeditor eingegeben werden.

- **Organisationsinfo anzeigen** – Wenn dies aktiviert ist, wird der Organisationsname im Ticketeditor angezeigt.
- **Organisationsinfo anfordern** – Wenn dies aktiviert ist, muss die Organisation in den Ticketeditor eingegeben werden.
- **Zeit anfordern** – Wenn dies aktiviert ist, muss die auf ein Ticket verwendete Zeit jedes Mal eingegeben werden, wenn das Ticket im Ticketeditor geändert wird.
- **Uhr automatisch speichern** – Wenn dies aktiviert ist, wird die mit der Bearbeitung eines Tickets verbrachte Zeit automatisch gespeichert. Setzt die Kontrollkästchen **Zeitangabe erforderlich** und **Sitzungszeitgeber anzeigen** außer Kraft und blendet das Feld **Arbeitsstunden** und die Schaltflächen **Timer** im Ticketeditor aus, unabhängig von den Berechtigungseinstellungen für die **Rolle** *(siehe 48)*. Wenn dies nicht aktiviert ist, wird das Feld **Anmerkungszeit** im Dialogfeld **Anmerkung hinzufügen** *(siehe 31)* angezeigt, wenn im Ticketeditor eine Anmerkung hinzugefügt wird.
- **Vorfall-Anmerkungsfeld aktivieren** – Wenn diese Option aktiviert ist, wird unter der **Tickets-Tabelle** *(siehe 18)* ein zusätzliches Fenster mit zwei Registerkarten angezeigt, die die **Beschreibung** und **Anmerkungen** zum ausgewählten Ticket enthalten.
- **Integration von Leistungsabrechnung aktivieren** – Wenn dies aktiviert ist, können abrechenbare Einträge mit dem **Service Billing**-Modul erstellt und in **Service Desk** abgerechnet werden. Siehe **Abrechnungseinträge mit Service-Desk erstellen** *(siehe 17)*.
- **Sitzungszeitgeber aktivieren** – Wenn dies aktiviert ist und **Uhr automatisch speichern** nicht aktiviert ist, werden die Timer-Schaltflächen im **Ticketeditor** *(siehe 24)* angezeigt. Siehe **Zeitüberwachung und Service-Desk** *(siehe 12)*.
- **Aufgabendaten aktivieren** – Wenn dies aktiviert ist, wird die Registerkarte **Aufgabe** im Ticketeditor angezeigt. Siehe **Aufgabendaten** *(siehe 16)*.
- **Anmerkungen löschen zulassen** – Wenn dies aktiviert ist, können Anmerkungen im Ticketeditor gelöscht werden. Diese Einstellung kann auf der Registerkarte **Rollenvoreinstellungen > Allgemein > Standard-Spalten** *(siehe 62)* überschrieben werden.
- **Ticketänderungen protokollieren**
  - `Änderungen protokollieren` – Erzeugt eine Anmerkung, wenn ein für Benutzer sichtbares Feld geändert wird.
  - `Änderungen in ausgeblendeten Anmerkungen protokollieren` – Erzeugt eine Anmerkung, wenn ein Feld geändert wird, das für Service-Desk-Benutzer sichtbar, aber für Absender, die Tickets per E-Mail einreichen, und für Rechnerbenutzer, die **Portalzugriff** *(siehe 11)* verwenden, ausgeblendet ist.
  - `Änderungen nicht protokollieren`
- **Zeitzone der Verfahrensvariable** – Legt die Zeitzone fest, die von Datums-/Uhrzeit-Verfahrensvariablen wie [`$CreateDateTime$`], [`$ClosedDateTime$`] und [`$EscalationDateTime$`] verwendet wird. Diese Zeitzone gilt auch für verfahrensgenerierten Datums-/Uhrzeit-*Text*, der in die Spalte **Anmerkung** der Anmerkungshistorie des Tickets eingebunden ist, sowie für Datums-/Uhrzeit-*Text*, der in die von Verfahren generierten Nachrichten und E-Mails eingebunden ist. (Die Daten/Uhrzeiten, die in der Spalte **Zeit** der Anmerkungshistorie angezeigt werden, verwenden weiterhin die Zeitzone, die für den VSA-Benutzer unter 'System' > **Voreinstellungen** *(http://help.kaseya.com/webhelp/DE/VSA/7000000/index.asp#503.htm)* festgelegt wurde.)
- **E-Mail-Anzeigename** – Geben Sie den Anzeigenamen der VON-Adresse ein, der mit ausgehenden E-Mails von **Service Desk** gesendet wird.

  Hinweis: Bei dem Namen sollte es sich um eine Zeichenfolge aus Buchstaben handeln, die nicht im Betreff oder Nachrichtentext von E-Mails vorkommt. Dies dient als Trennzeichen, wenn eine E-Mail als Antwort auf eine ausgehende **Service Desk**-E-Mail gesendet wird.

- **Tickets automatisch archivieren (Tage)** – Bestimmt die Anzahl Tage, die nach der Zuweisung eines Tickets zur *Endphase* gewartet wird, wobei die Phase standardmäßig als `Geschlossen` bezeichnet wird.

- **Nur Benutzer mit Master-Rolle können Tickets sehen, die nicht einer Organisation zugewiesen sind** – Tickets können erstellt werden, ohne dem Ticket eine Organisation zuzuweisen. Wenn diese Option aktiviert ist, können nur **Master-Benutzer** *(siehe 6)* nicht zugewiesene Tickets sehen, die keiner Organisation zugewiesen sind. Wenn dies nicht aktiviert ist, können alle Benutzer ein keiner Organisation zugewiesenes Ticket sehen.

Registerkarte "Standardfeld-Standardwerte"

Service-Desk > Desk-Definition > Neu oder Bearbeiten > Registerkarte 'Standardfeld-Standardwerte'.

Die Registerkarte **Standardfeld-Standardwerte** definiert Standardeinstellungen für jedes neue Ticket, das auf dieser Desk-Definition beruht. Wenn Sie einen neuen Wert für ein Standardfeld erstellen, der als Standardwert dienen soll, müssen Sie zu dieser Registerkarte zurückkehren und ihn auswählen.

Wählen Sie die Standardwerte für die Standardfelder eines Tickets auf Basis der ausgewählten Desk-Definition aus.

- **Status** – Der Standard**status** *(siehe 43)*
- **Priorität** – Die Standard**priorität** *(siehe 43)*
- **Kategorie** – Die Standard**kategorie** *(siehe 43)*
- **Schweregrad** – Der standardmäßige **Schweregrad** *(siehe 44)*
- **Auflösung** – Der standardmäßige **Auflösungs** *(siehe 44)*typ
- **Regel** – Die Standard**regel** *(siehe 47)*
- **E-Mail** – Das mit einem Service-Desk verknüpfte **E-Mail-Leseprogramm** *(siehe 67)*. Die von diesem Leseprogramm empfangenen E-Mail-Nachrichten werden auf Basis dieses Service-Desks in Tickets konvertiert. Setzt die Standard-Desk-Definition auf der Registerkarte 'Desk-Definition' > **Allgemeine Informationen** *(siehe 40)* außer Kraft. Dies kann mithilfe des Verfahrens **Ticketanforderungs-Mapping** *(siehe 65)* überschrieben werden.

Registerkarte "Verfahren"

Service-Desk > Desk-Definition > Neu oder Bearbeiten > Registerkarte 'Verfahren'

Diese Verfahren werden sofort nach dem Erstellen eines neuen Tickets ausgeführt oder so geplant, dass sie zu einer angegebenen Uhrzeit nach dem Erstellen des Tickets ausgeführt werden. Wenn Sie ein neues Verfahren erstellen, das nach dem Erstellen eines Tickets ausgeführt oder für die Ausführung geplant werden soll, kehren Sie zu dieser Registerkarte zurück und wählen es aus.

- **Ticketänderungsverfahren** – Das standardmäßige **Ticketänderungs**verfahren. Ein **Ticketänderungs** *(siehe 88)*verfahren wird bei jeder Änderung eines Tickets ausgeführt. Normalerweise informieren **Ticketänderungs**verfahren den Eigentümer, Administrator oder Absender, dass ein Ticket aktualisiert wurde.
- **Zielverfahren** – Das standardmäßige **Ticketziel**verfahren. Ein **Ticketziel** *(siehe 90)*verfahren wird, gemessen ab der Uhrzeit der Ticketerstellung, nach einem angegebenen Zeitraum ausgeführt. Normalerweise zeichnet ein Ticketzielverfahren auf, ob ein Ticketziel erreicht wurde oder nicht, und stellt das Fälligkeitsdatum für das Schließen des Tickets ein.

  Hinweis: Der Zähler für ein Ticketziel kann **angehalten** *(siehe 107)* und **fortgesetzt** *(siehe 107)* und das Fälligkeitsdatum in einem Verfahren **eingestellt** *(siehe 108)* werden.

  Hinweis: Außerdem kann jede Phase eines Tickets ein *Phasen* (siehe 46)zielverfahren angeben und ausführen.

- **Zielzeit** – Die Anzahl der abzuwartenden Zeitperioden, bevor das Zielverfahren fortgesetzt wird
- **Zielzeiteinheit** – Die Maßeinheit der Zeitperiode

Registerkarte "Eigenschaften"

Service-Desk > Desk-Definition > Bearbeiten > Eigenschaften

Auf der Registerkarte **Eigenschaften** werden für jeden Eigenschaftstyp Registerkarten angezeigt, die einer Desk-Definition zugewiesen werden können.

- **Registerkarte "Status"** *(siehe 43)*
- **Registerkarte "Priorität"** *(siehe 43)*
- **Registerkarte "Kategorie"** *(siehe 43)*
- **Registerkarte "Schweregrad"** *(siehe 44)*
- **Registerkarte "Auflösung"** *(siehe 44)*
- **Registerkarte "Benutzerdefinierte Felder"** *(siehe 44)*
- **Registerkarte "Aufgaben-Status-Werte"** *(siehe 45)*

Registerkarte "Status"

Service-Desk > Desk-Definition > Bearbeiten > Eigenschaften > Registerkarte 'Status'

Definieren Sie einen Identifikator und eine Beschreibung für einen Statuscode. Statuscodes repräsentieren den Status des Tickets, unabhängig von jeder anderen Klassifizierung. Mögliche Statuscodetypen sind unter anderem: `Offen`, `Geschlossen`, `In Bearbeitung`, `Auf Benutzer-Feedback warten`, `Wird untersucht` usw.

- **Übergeordnete ID** – Der Name der Desk-Definition.
- **ID** – Der Identifikator des Datensatzes.
- **Beschreibung** – Eine kurze Beschreibung dieser ID

Registerkarte "Priorität"

Service-Desk > Desk-Definition > Bearbeiten > Eigenschaften > Registerkarte 'Priorität'

Definieren Sie einen Identifikator und eine Beschreibung für einen Prioritätencode. Prioritätencodes werden für jede Desk-Definition definiert und damit können Sie die Serviceanfragen priorisieren.

- **Übergeordnete ID** – Der Name der Desk-Definition.
- **ID** – Der Identifikator des Datensatzes.
- **Beschreibung** – Eine kurze Beschreibung dieser ID

Registerkarte "Kategorie"

Service-Desk > Desk-Definition > Bearbeiten > Eigenschaften > Registerkarte 'Kategorie'

Kategorien können für jede Desk-Definition definiert werden, sodass Sie den Typ des angeforderten Dienstes klassifizieren können.

Kategorien können mit fünf Unterkategorien definiert werden. Die Anzahl der Kategoriestufen, die von einem Service-Desk definiert sind, bestimmt die Anzahl der Kategorien, die im Ticketeditor ausgewählt werden können. In der Spalte **Kategorie** der **Tickets-Tabelle** *(siehe 18)* wird ein ausgewählter Kategoriewert in *Klammern ()* angezeigt, gefolgt von der zur Auswahl verwendeten Kategoriehierarchie. Zum Beispiel:

```
(Harddisk) - Equipment - Hardware Error - Harddisk
```

Konfiguration

Definieren Sie auf jeder der fünf Stufen die entsprechenden Kategorien und Beschreibungen. Für eine Kategorie auf unterer Stufe muss ein übergeordnetes Verzeichnis ausgewählt werden, bevor Sie eine Kategorie auf dieser unteren Stufe hinzufügen oder bearbeiten.

- **Service-Desk-ID** – Der Name der Desk-Definition.
- **Kategorien** – Für jede der fünf Stufen können Sie die folgenden Aktionen ausführen:
  - **Auswählen** – Wählen Sie eine bestehende Kategorie aus der Dropdown-Liste aus.
  - **Hinzufügen** – Fügen Sie eine Kategorie und Beschreibung hinzu.
  - **Bearbeiten** – Bearbeiten Sie eine ausgewählte Kategorie und Beschreibung.
  - **Löschen** – Löschen Sie eine ausgewählte Kategorie.

Serviceverfahren

Kategorien können mit verschiedenen Serviceverfahren-Befehlen getestet oder eingestellt werden. Verwenden Sie zum Einrichten oder Testen des Werts einer **Kategorie**-Eigenschaft zwei Striche `||`, um die Kategoriestufen voneinander zu trennen. Zum Beispiel: `Hardware||CPU||Overheating`

Registerkarte "Schweregrad"

Service-Desk > Desk-Definition > Bearbeiten > Eigenschaften > Registerkarte 'Schweregrad'

Definieren Sie einen Identifikator und eine Beschreibung für einen Schwerecode. Schwerecodes werden für jede Desk-Definition definiert, sodass Sie klassifizieren können, wie kritisch eine Serviceanforderung für die Unternehmensabläufe ist.

- **Übergeordnete ID** – Der Name der Desk-Definition.
- **ID** – Der Identifikator des Datensatzes.
- **Beschreibung** – Eine kurze Beschreibung dieser ID

Registerkarte "Auflösung"

Service-Desk > Desk-Definition > Bearbeiten > Eigenschaften > Registerkarte 'Auflösung'

Definieren Sie einen Identifikator und eine Beschreibung für eine Auflösung. Auflösungen werden für jede Desk-Definition definiert, sodass Sie eine Serviceanforderung nach der Art der Auflösung des Tickets klassifizieren können.

- **Übergeordnete ID** – Der Name der Desk-Definition.
- **ID** – Der Identifikator des Datensatzes.
- **Beschreibung** – Eine kurze Beschreibung dieser ID

Registerkarte "Benutzerdefinierte Felder"

Service-Desk > Desk-Definition > Bearbeiten > Eigenschaften > Registerkarte 'Benutzerdefinierte Felder'

Fügen Sie benutzerdefinierte Felder zu dieser Desk-Definition hinzu. Diese benutzerdefinierten Felder sind verfügbar, wenn ein Ticket erstellt wird. Für jedes benutzerdefinierte Feld, das Sie definieren, wird auch eine entsprechende **Eigenschaftsvariable** *(siehe 79)* erstellt. Mithilfe der Schaltflächen **Nach oben** und **Nach unten** können Sie die Anzeige der benutzerdefinierten Felder im Ticketeditor ändern. Benutzerdefinierte Berichte unterstützen nicht mehr als 40 benutzerdefinierte Felder.

- **ID** – Der Identifikator des Datensatzes. Die Eingabe von Bindestrich (-) und Unterstrich (_) ist zulässig.
- **Bildschirmtitel** – Der Titel des benutzerdefinierten Feldes in Fenstern
- **Berichtstitel** – Der Titel des benutzerdefinierten Feldes in Berichten
- **Feldformat** – Der Datentyp des benutzerdefinierten Feldes. Dies umfasst Folgendes:
  - `Amt` – Positive oder negative Zahl mit bis zu 2 Dezimalstellen
  - `Boolean` – Zeigt ein Kontrollkästchen **Standardwert** an. Wenn dies aktiviert ist, ist der Standardwert richtig. Wenn dies nicht aktiviert ist, ist der Standardwert falsch. Ein

boolesches benutzerdefiniertes Feld ist weiterhin `bearbeitbar`, wenn es in einer **Bearbeitungsvorlage** *(siehe 144)* auf `erforderlich` gesetzt ist.

- `Date` – Ein beliebiges Datum
- `Datetime` – Ein beliebiges Datum und eine beliebige Uhrzeit
- `Integer` – Positive oder negative Zahl (nur ganze Zahl)
- `List` – Eine Liste mit Zeichenfolgenwerten. Wenn dies aktiviert ist, werden die folgenden Felder angezeigt.
  - ✓ **Wert, der zur Liste hinzugefügt wird** – Geben Sie einen Wert ein, der zur Liste hinzugefügt werden soll.
  - ✓ **Element hinzufügen** – Klicken Sie, um einen eingegebenen Wert zur Liste hinzuzufügen.
  - ✓ **Werte, die der Liste hinzugefügt wurden** – Zeigt ein Liste mit Werten an.
  - ✓ **Element löschen** – Klicken Sie, um einen ausgewählten Wert zu löschen.
- `Mehrzeiliger String` – Zeigt ein Bearbeitungsfeld an, in das mehrere Textzeilen eingegeben werden können.
- `Menge` – Positive oder negative Zahl mit bis zu 5 Dezimalstellen
- `Tarif` – Positive oder negative Zahl mit bis zu 5 Dezimalstellen
- `Rich Text` – Zeigt ein Bearbeitungsfeld an, das die Eingabe von Rich Text unterstützt
- `Zeichenfolge` – Ein beliebiger alphanumerischer Wert

- **Standardwert** – Der Standardwert für das benutzerdefinierte Feld

Registerkarte "Aufgaben-Status-Werte"

Service-Desk > Desk-Definition > Bearbeiten > Eigenschaften > Registerkarte 'Aufgaben-Status-Werte'

Legen Sie einen Bezeichner und die Beschreibung eines Aufgabenstatuscodes fest. Aufgabenstatuscodes repräsentieren den Status einer Aufgabe, unabhängig von jeder anderen Klassifizierung. Mögliche Aufgabenstatuscodetypen: `Offen`, `Geschlossen`, `In Bearbeitung`, `Auf Benutzer-Feedback warten`, `Wird untersucht` usw.

- **Übergeordnete ID** – Der Name der Desk-Definition.
- **ID** – Der Identifikator des Datensatzes.
- **Beschreibung** – Eine kurze Beschreibung dieser ID

Registerkarte "Verarbeitung"

Service-Desk > Desk-Definition > Bearbeiten > Verarbeitung

Die Registerkarte **Verarbeitung** hat drei Registerkarten, auf denen das *automatisierte Verhalten eines Tickets* basierend auf seiner Desk-Definition angezeigt wird.

- **Registerkarte "Ansicht"** *(siehe 45)*
- **Registerkarte "Phase"** *(siehe 46)*
- **Registerkarte "Verknüpfte Regeln"** *(siehe 47)*

Registerkarte "Ansicht"

Service-Desk > Desk-Definition > Bearbeiten > Verarbeitung > Ansicht

Die Registerkarte **Ansicht** bietet eine optische Anzeige aller Phasensequenzen, die für die Desk-Definition definiert wurden. Phasen verlaufen von links nach rechts und verzweigen sich, wie auf der Registerkarte 'Verarbeitung' > **Phase** *(siehe 46)* definiert, in mehrere Phasen.

Registerkarte "Phase"

Service-Desk > Desk-Definition > Bearbeiten > Verarbeitung > Phase

Phasen dienen als Vorlage für den Arbeitsablauf, anhand dessen ein Unternehmen Kundendienstprobleme bearbeitet. Sie werden nach Desk-Definitionen festgelegt. Eine Phase wird als **Anfangsphase** und eine Phase wird als **Endphase** definiert. Normalerweise gibt es mehrere **Zwischen**phasen.

Phasen werden *angeordnet*, indem eine oder mehrere "Bis"-Phasen ausgewählt werden. Die Reihenfolge der Phasen wird vom Benutzer definiert. Dies hängt von den von der Service-Organisation definierten Richtlinien und der Bewertung der einzelnen Systembenutzer ab. Eine Folge von Phasen wird grafisch auf der Registerkarte **Ansicht** *(siehe 45)* in einer Desk-Definition dargestellt.

Ein **Ereignisverfahren** wird ausgeführt, sobald ein Ticket von einer Phase in die nächste übergeht. Ein **Zeitplanverfahren** (z. B. Eskalationsverfahren) wird auf Basis der Verbleibdauer eines Tickets in einer Phase ausgelöst. Ein Eskalationsverfahren wird in der Regel dann ausgeführt, wenn ein Ticket zu lange in einer Phase bleibt, anstatt gelöst und in eine andere Phase verschoben zu werden.

Beim Erstellen einer Desk-Definition werden die Phasensequenzen durch die *Vorlage* ausgefüllt, die zum Erstellen der Desk-Definition verwendet wurde. Nachdem eine Desk-Definition auf Basis einer Vorlage erstellt wurde, können diese Standardphasen an Ihre Unternehmensbedürfnisse angepasst werden.

Phase hinzufügen/bearbeiten

Klicken Sie auf **Neu**, um eine neue Phase hinzuzufügen, oder wählen Sie eine Phase aus und klicken Sie auf **Bearbeiten**, um eine Phase zu bearbeiten. Sie können auch auf eine Phase doppelklicken, um sie zu bearbeiten.

In einem Phasendialogfeld gibt es zwei Registerkarten für die Bearbeitung.

- **Allgemeine Informationen** *(siehe 46)*
- **Verfahren** *(siehe 47)*

Registerkarte 'Verarbeitung' > 'Phase' > 'Allgemeine Informationen'

Geben Sie die folgenden Attribute ein:

- **Name** – Der Name der Phase
- **Beschreibung** – Eine kurze Beschreibung dieser Phase
- **Phasentyp**
  - `Anfang` – Die erste Phase im Lebenszyklus der Reaktion auf ein Ticket. Es kann nur eine einzige `Anfangsphase` geben.
  - `Mitte` – Eine Zwischenphase
  - `Ende` – Die letzte Phase. Es kann mehrere `Endphasen` geben.
- **Zielverfahren** – Dieses **Ziel** *(siehe 90)*verfahren wird ausgeführt, sobald die **Zielzeit** überschritten wurde.
- **Zielzeit** – Die Anzahl der abzuwartenden **Zielzeiteinheiten**, bevor das Zielverfahren ausgeführt wird. Dies basiert darauf, dass ein Ticket auf diese Phase eingestellt wird. Dieser Standardwert kann von einem **Phaseneingangs**verfahren außer Kraft gesetzt werden.
- **Zielzeiteinheit** – Die Maßeinheit der Zeitperiode
- **Bis Phase** – Wählen Sie eine oder mehrere Phasen aus, in die diese Phase übergehen kann.

Empfehlung: Wenn Sie eine vollständig neue Abfolge von Phasen erstellen, erstellen Sie `Mitte`-Phasen aus einer `Endphase` zurück zur `Anfangsphase`. Auf diese Weise können Sie gleich beim Erstellen jeder Phase die geeigneten **Bis-Phasen** auswählen.

Registerkarte 'Verarbeitung' > 'Phase' > 'Verfahren'

- **Phaseneingang** – Dieses **Phaseneingang** *(siehe 88)*sverfahren wird jedes Mal ausgeführt, wenn ein Ticket in diese Phase übergeht.
- **Eskalationsverfahren** – Dieses **Eskalation** *(siehe 90)*sverfahren wird ausgeführt, sobald die **Eskalationszeit** überschritten wurde.
- **Eskalationszeit** – Die Anzahl der abzuwartenden **Eskalationszeiteinheiten**, bevor das **Eskalations** *(siehe 90)*verfahren ausgeführt wird. Dies basiert darauf, dass ein Ticket auf diese Phase eingestellt wird. Dieser Standardwert kann von einem **Phaseneingangs**verfahren außer Kraft gesetzt werden.
- **Eskalationszeiteinheit** – Die Maßeinheit der Zeitperiode
- **Phasenausgang** – Dieses **Phasenausgang** *(siehe 88)*sverfahren wird jedes Mal ausgeführt, wenn ein Ticket diese Phase verlässt.

Registerkarte "Verknüpfte Regeln"

Service-Desk > Desk-Definition > Bearbeiten > Verarbeitung > Verknüpfte Richtlinien

Regeln können optional einem Ticket zugewiesen werden, *wenn ein neues Ticket zum ersten Mal gespeichert wird*. Das Zuweisen einer Regel bestimmt die **Abdeckungsstunden** *(siehe 72)*, die von einem Service-Desk akzeptierte Kontaktart und die Zuweisung regelspezifischer Variablen. Regelvariablen können die Verfahrensausführung eines Tickets beeinflussen.

Die Registerkarte **Verknüpfte Regeln** stellt eine Methode zum automatischen Zuweisen einer von mehreren Regeln zu einem *neuen* Ticket bereit. Jede Richtlinie, die zur Registerkarte **Verknüpfte Richtlinien** einer Desk-Definition hinzugefügt wird, wird eindeutig identifiziert durch ihre Verknüpfung mit einer *Organisation*, einem *Organisationstyp* oder einer *Kombination aus Rechnergruppe und Betriebssystem.*

Wenn ein *neues* Ticket mit einer Rechner-ID, Organisation, einem Kontakt oder einer Telefonnummer verknüpft und zum *ersten Mal gespeichert* wird, kann ihm eine Richtlinie zugewiesen werden. Dazu wird die *erste Richtlinie* gesucht, die mit den auf der Registerkarte **Verknüpfte Richtlinien** aufgelisteten Ticketverknüpfungen (*in alphanumerischer Reihenfolge in der Spalte für den* **Richtlinien***namen) übereinstimmt*.

- Durch Auswahl eines Kontaktnamens oder einer Telefonnummer in einem Ticket wird die Organisation dieses Kontakts ausgewählt.
- Durch Auswahl einer Organisation in einem Ticket wird ein Organisationstyp ausgewählt, falls die Organisation ein Mitglied des Organisationstyps ist.
- Durch Auswahl einer Kombination aus Rechner-ID und Betriebssystem in einem Ticket werden eine Rechnergruppe, ein Betriebssystem und eine Organisation ausgewählt.

> **Hinweis:** Eine Standardrichtlinie kann einem neuen Ticket zugewiesen werden, wenn keine andere Methode zum Zuweisen einer Richtlinie verwendet wird. Die Standardrichtlinie wird über 'Service-Desk' > 'Desk-Definition' > 'Eigenschaften' > 'Allgemein' > **Standardfeld-Standardwerte** *(siehe 42)* eingestellt.
>
> **Hinweis:** Siehe **Automatisierte Verarbeitung mithilfe von Richtlinien** *(siehe 4)*.

Geben Sie die folgenden Attribute ein:

- **Übergeordnete ID** – Nur Anzeige. Dies ist der im *mittleren* Fenster ausgewählte Desk-Definitionsname.
- **Regel** – Wählen Sie eine Regel aus dem Listenfeld aus. Das Listenfeld ist leer, falls keine Richtlinien definiert oder alle Richtlinien bereits zur Desk-Definition hinzugefügt wurden.
- **Typ** – Gibt den Datensatztyp an, den Sie mit dieser Regel verknüpfen.
  - `Rechnergruppe` – Wählen Sie im Feld **Rechnergruppe** eine Rechnergruppe aus.
  - `Organisation` – Wählen Sie im Feld **Org.-Name** eine Organisation aus.
  - `Organisationstyp` – Wählen Sie im Feld **Org.-Typ** einen Organisationstyp aus.

- **Betriebssystem** – Wird nur angezeigt, wenn `Rechnergruppe` ausgewählt ist. Wählen Sie eine von mehreren Klassen von Betriebssystemen aus.

Registerkarte "Zugriff"

Service-Desk > Desk-Definition > Bearbeiten > Verarbeitung > Zugriff

Auf der Registerkarte **Zugriff** werden die Rollen und Pools der Benutzer festgelegt, die Zugriff auf die Desk-Definition und deren Tickets haben.

- **Registerkarte "Rollen"** *(siehe 48)*
- **Registerkarte "Pools"** *(siehe 48)*

Registerkarte "Rollen"

Service-Desk > Desk-Definition > Bearbeiten > Verarbeitung > Zugriff > Rollen
Service-Desk > Desk-Definition > Rollenvoreinstellungen > Registerkarte 'Service-Desks'

Feldberechtigungen werden nach Rollen festgelegt. Bei VSA-Benutzern, die mit dem Rollentyp `Service-Desk-Techniker` verbundene Rollen verwenden, legen **Feldberechtigungen** *fest, welche Felder ein Benutzer im Ticketeditor oder KB-Artikeleditor anzeigen oder bearbeiten kann.* Zu den typischen Feldberechtigungen gehören folgende: `Bearbeitbar`, `Nur Ansicht`, `Ausgeblendet` oder `Erforderlich`. Standardfeldberechtigungen werden mit einer **Bearbeitungsvorlage** *(siehe 144)* festgelegt.

Hinweis: VSA-Benutzer, die eine mit dem Rollentyp `Service-Desk-Administratoren` verbundene Rolle verwenden, können jedes Feld in einem Ticketeditor oder KB-Artikeleditor anzeigen und damit arbeiten. `Master`-Rollenbenutzer haben außerdem ungeachtet des zugewiesenen Rollentyps vollständigen Feldberechtigungszugriff.

Aktionen

- **Zuweisen** – Verknüpfen Sie eine Rolle mit der Desk-Definition und bearbeiten Sie Feldberechtigungen für jedes Feld.
- **Ändern** – Bearbeiten Sie die Feldberechtigungen für jedes Feld in der Desk-Definition.
- **Entfernen** – Entfernen Sie die Verknüpfung zwischen der Rolle und der Desk-Definition.

Weitere Informationen finden Sie unter **Rollenvoreinstellungen – Registerkarte 'Service-Desks'** *(siehe 62)*.

Registerkarte "Pools"

Service-Desk > Desk-Definition > Bearbeiten > Verarbeitung > Zugriff > Pools

Benutzer können ungeachtet ihrer Rolle zu **Pools** von Benutzern zugewiesen werden. Tickets können über das Feld **Zugewiesen an** im Editor oder durch ein Verfahren unter Verwendung des Befehls `assignTicketProperty() > Pool` Pools zugewiesen werden. Wenn ein Benutzer in diesem Pool das Ticket öffnet, wird es automatisch dem einzelnen Benutzer *neu zugewiesen*.

Aktionen

- **Neu** – Fügt einen neuen Pool an Benutzern hinzu.
  - **ID** – Der Identifikator des Benutzerpools
  - **Beschreibung** – Eine kurze Beschreibung des Pools
  - **Filter nach Rolle** – Filtert die Benutzer im linken Bereich nach Benutzerrolle.

  - Ausgewählte Benutzer können mithilfe der Schaltfläche **>** in der Liste auf der linken Seite *zum* Pool hinzugefügt werden.
  - Ausgewählte Benutzer können mithilfe der Schaltfläche **<** in der Liste auf der rechten Seite *aus* dem Pool entfernt werden.
- **Bearbeiten** – Bearbeitet einen ausgewählten Pool an Benutzern.
- **Löschen** – Löscht einen Benutzerpool.

Vorlagen

Der Ordner **Vorlagen** enthält Funktionen, mit denen Vorlagen für Desk-Definitionen, Anmerkungen und Nachrichten erstellt und verwaltet werden können.

- **Desk-Vorlagen** *(siehe 49)* – Bietet Muster-**Desk-Vorlagen**, um den Einstieg in **Service Desk** so reibungslos und schnell wie möglich zu gestalten.
- **Anmerkungsvorlagen** *(siehe 56)* – Definiert Blöcke von statischem Text, die einer Anmerkung beim Bearbeiten eines Tickets angehängt werden können.
- **Nachrichtenvorlagen** *(siehe 57)* – Definiert wieder verwendbare Standardnachrichten, die per E-Mail versendet oder als Nachrichten im **Posteingang** anderer Benutzer angezeigt werden können.

Desk-Vorlagen

Service-Desk > Desk-Vorlagen

Die Seite **Desk-Vorlagen** bietet die folgenden Muster-**Desk-Vorlagen**, um den Einstieg in **Service Desk** so reibungslos und schnell wie möglich zu gestalten. Jede Desk-Vorlage ist für die Unterstützung eines von mehreren Unternehmensprozessen konfiguriert, die in IT-Organisationen erforderlich sind. Sie können jede dieser Muster-Desk-Definitionen ändern und dann einsetzen. Oder installieren Sie sie, um einfach nur zu lernen, wie Sie Ihre eigenen Desk-Definitionen von Grund auf erstellen. Nach der Installation werden keine der von Ihnen vorgenommenen Änderungen von nachfolgenden Updates oder Hotfixes überschrieben.

- **Standard-Kunden-Service-Desk** *(siehe 49)*
- **Automatisches Kunden-Service-Desk** *(siehe 50)*
- **Knowledge-Base** *(siehe 55)*
- **Vorfallmanagement-Desk** *(siehe 51)*
- **Problemmanagement-Desk** *(siehe 54)*
- **Änderungsanforderungs-Desk** *(siehe 54)*

Customer_SD_Basic einrichten

`Customer_SD_Basic` ist ein grundlegendes Ticket-Support-Desk mit Mustertickets. *Es erfordert keine weitere Konfiguration, damit Sie damit arbeiten können.* Wenn Sie so schnell wie möglich mit der Arbeit beginnen möchten, ohne die Automatisierungsfunktionen von **Service Desk** einzusetzen, sollten Sie dieses Service-Desk verwenden.

Konfiguration

1. **Erstellen Sie das Desk** – Klicken Sie auf die Schaltfläche **Desk installieren** für das `Standard-Kunden-Service-Desk`. Gehen Sie dazu zu 'Service-Desk' > **Desk-Vorlagen**.
2. **Weisen Sie Benutzer Benutzerrollen zu** – Weisen Sie Benutzern, die Zugriff auf das **Service Desk**-Modul benötigen, Benutzerrollen zu, z. B. `SD-Benutzer` oder `SD-Admin`, die den Rollentyp `Service-Desk-Administratoren` oder `Service-Desk-Techniker` verwenden.

3. **Verknüpfen Sie das Desk mit Benutzerrollen** – *Dieses Service-Desk wird automatisch mit der Rolle* `SD-Benutzer` *verknüpft.* Wenn Sie Benutzer einer Benutzerrolle zuweisen, die den Rollentyp `Service-Desk-Techniker` verwendet, müssen Sie dieses Desk über **Rollenvoreinstellungen** *(siehe 60)* oder über die Registerkarte Desk-Definition > Zugriff > **Rollen** *(siehe 48)* mit dieser Benutzerrolle verknüpfen.

   Bei Benutzern, die Benutzerrollen zugewiesen wurden (z. B. `SD-Admin`), die den Rollentyp `Service-Desk-Administratoren` verwenden, ist dieser Schritt nicht notwendig.
4. **Weisen Sie das Desk Scopes zu** – Weisen Sie dieses Desk den *Scopes* von Benutzern zu, die Rollen wie etwa `SD-Benutzer` verwenden, die wiederum den Rollentyp `Service-Desk-Techniker` verwenden.

   Bei Benutzern, die Benutzerrollen zugewiesen wurden (z. B. `SD-Admin`), die den Rollentyp `Service-Desk-Administratoren` verwenden, ist dieser Schritt nicht notwendig.
5. **Überprüfen Sie, ob 'Ausgehende E-Mail' aktiviert ist** – Stellen Sie über System > **Ausgehende E-Mail** sicher, dass *ausgehende* E-Mail-Nachrichten aktiviert sind.
6. **Erstellen Sie ein Leseprogramm für eingehende E-Mails** – Erstellen Sie ein E-Mail-Leseprogramm über die Registerkarte 'Service-Desk' > 'Einstellungen für eingehende E-Mails und Alarme' > **Leseprogramme** (siehe 67). Auf diese Weise können Tickets erstellt werden, wenn *eingehende* E-Mail-Nachrichten empfangen werden. Stellen Sie sicher, dass die von diesem Leseprogramm empfangenen E-Mail-Nachrichten in Tickets für dieses Service-Desk konvertiert werden, indem Sie es über das Feld 'Desk-Definition' > 'Neu' oder 'Bearbeiten' > 'Allgemein' > **Standardfeld-Standardwerte** *(siehe 42)* > **E-Mail** mit dem Service-Desk verknüpfen. Mithilfe des Verfahrens **Ticketanforderungs-Mapping** *(siehe 89)* können Sie diese Standardverknüpfung außer Kraft setzen.
7. **Aktivieren Sie das Service-Desk** – Durch Alarme erzeugte Tickets können so konfiguriert werden, dass sie unter Verwendung dieses Desks Tickets erstellen. Geben Sie über die Registerkarte 'Service-Desk' > 'Einstellungen für eingehende E-Mails und Alarme' > **Allgemein** *(siehe 65)* `Customer_SD_Basic` als das zu verwendende Service-Desk an, wenn Tickets aus Alarmen erzeugt werden. Verwenden Sie dann 'Service-Desk' > 'Globale Einstellungen', um **Service Desk** zu **aktivieren** *(siehe 59)*.

Customer_SD_Automation einrichten

Das `Customer_SD_Automation`-Service-Desk ermöglicht eine einfache Automatisierung mit einem vereinfachten Workflow. Die Automatisierung in diesem Service-Desk demonstriert die E-Mail-Nachrichten und Benachrichtigungen für Benutzer und Benutzerpools, wenn ein Ticket erstellt wird, in eine neue Phase übergeht oder eskaliert wird. **Zur Verwendung dieses Service-Desks ist eine minimale Konfiguration erforderlich.**

> **Hinweis:** Eine Beschreibung jeder Phase im `Customer_SD_Automation`-Service-Desk finden Sie unter **Arbeitsweise von Phasen** *(siehe 2)*.

Konfiguration

1. **Das Desk erstellen** – Klicken Sie auf die Schaltfläche **Desk installieren** für das `automatische Kunden-Service Desk`. Gehen Sie dazu zu 'Service-Desk' > **Desk-Vorlagen**.
2. **Benutzer zu Benutzerrollen zuweisen** – Weisen Sie Benutzern, die Zugriff auf das **Service Desk**-Modul benötigen, Benutzerrollen zu, z. B. `SD-Benutzer` oder `SD-Admin`, die den Rollentyp `Service-Desk-Administratoren` oder `Service-Desk-Techniker` verwenden.
3. **Das Desk mit Benutzerrollen verknüpfen** – *Dieses Service-Desk wird automatisch mit der Rolle* `SD-Benutzer` *verknüpft.* Wenn Sie Benutzer einer Benutzerrolle zuweisen, die den Rollentyp `Service-Desk-Techniker` verwendet, müssen Sie dieses Desk über **Rollenvoreinstellungen** *(siehe 60)* oder über die Registerkarte Desk-Definition > Zugriff > **Rollen** *(siehe 48)* mit dieser Benutzerrolle verknüpfen.

Bei Benutzern, die Benutzerrollen zugewiesen wurden (z. B. `SD-Admin`), die den Rollentyp `Service-Desk-Administratoren` verwenden, ist dieser Schritt nicht notwendig.

4. **Das Desk zu Scopes zuweisen** – Weisen Sie dieses Desk den *Scopes* von Benutzern zu, die Rollen wie etwa `SD-Benutzer` verwenden, die wiederum den Rollentyp `Service-Desk-Techniker` verwenden.

   Bei Benutzern, die Benutzerrollen zugewiesen wurden (z. B. `SD-Admin`), die den Rollentyp `Service-Desk-Administratoren` verwenden, ist dieser Schritt nicht notwendig.

5. **Benutzer zu Pools zuweisen** – Weisen Sie Benutzer den folgenden Benutzerpools im `Customer_SD_Automation`-Service-Desk zu. Benutzer werden über 'Service-Desk' > 'Desk-Definition' > 'Zugriff' > **Pools** *(siehe 48)* zu Benutzerpools zugewiesen.
   - `Tier1Support`
   - `Tier2Support`
6. **Verfahrensvariablen konfigurieren** – Geben Sie über 'Service-Desk' > **Verfahrensvariablen** *(siehe 70)* wie zutreffend E-Mail-Adressen in die Wertefelder für die folgenden Verfahrensvariablen ein.
   - `Email_Tier1Support` – Diese E-Mail-Adressen entsprechen denselben Benutzern, die dem `Tier1Support`-Pool hinzugefügt wurden.
   - `Email_Tier2Support` – Diese E-Mail-Adressen entsprechen denselben Benutzern, die dem `Tier2Support`-Pool hinzugefügt wurden.
   - `Email_KaseyaServer` – Geben Sie eine einzige "Von"-E-Mail-Adresse ein.

   Mehrere E-Mail-Empfänger sollten durch Semikolons getrennt werden, zum Beispiel: `jsmith@acme.com;fgorham@acme.com;twinters@consultants.com`.
7. **Überprüfen Sie, ob 'Ausgehende E-Mail' aktiviert ist** – Stellen Sie über System > **Ausgehende E-Mail** sicher, dass *ausgehende* E-Mail-Nachrichten aktiviert sind.
8. **Ein Leseprogramm für eingehende E-Mails erstellen** – Erstellen Sie ein E-Mail-Leseprogramm über die Registerkarte 'Service-Desk' > 'Einstellungen für eingehende E-Mails und Alarme' > **Leseprogramme** (siehe 67). Auf diese Weise können Tickets erstellt werden, wenn *eingehende* E-Mail-Nachrichten empfangen werden. Stellen Sie sicher, dass die von diesem Leseprogramm empfangenen E-Mail-Nachrichten in Tickets für dieses Service-Desk konvertiert werden, indem Sie es über das Feld 'Desk-Definition' > 'Neu' oder 'Bearbeiten' > 'Allgemein' > **Standardfeld-Standardwerte** *(siehe 42)* > **E-Mail** mit dem Service-Desk verknüpfen. Mithilfe des Verfahrens **Ticketanforderungs-Mapping** *(siehe 89)* können Sie diese Standardverknüpfung außer Kraft setzen.
9. **Das Service-Desk aktivieren** – Durch Alarme erzeugte Tickets können so konfiguriert werden, dass sie unter Verwendung dieses Desks Tickets erstellen. Geben Sie über die Registerkarte 'Service-Desk' > 'Einstellungen für eingehende E-Mails und Alarme' > **Allgemein** *(siehe 65)* `Customer_SD_Automation` als die zu verwendende Desk-Definition an, wenn Tickets aus Alarmen erzeugt werden. Verwenden Sie dann 'Service-Desk' > 'Globale Einstellungen', um **Service Desk** zu **aktivieren** *(siehe 59)*.
10. **CS-Nachrichtenvorlagen ändern** – Über 'Service-Desk' > **Nachrichtenvorlagen** *(siehe 57)* können Sie die Nachrichtenvorlagen aktualisieren, die von `Customer_SD_Automation` verwendet werden. Diese Nachrichtenvorlagen werden alle durch das Präfix `CS` identifiziert.

Vorfall-Service-Desk einrichten

Das `Vorfall`-Service-Desk basiert auf ITIL-Richtlinien und ist ein erweitertes Service-Desk. Das **Vorfall**-Service-Desk demonstriert die Vorteile der *Automatisierung* der Verarbeitung von Supporttickets durch Einschluss von Beispielen zu Phaseneingangs-, Eskalations- und Zielverfahren. Es ermöglicht die Integration in vordefinierte Muster für Benutzerrollen, Benutzerpools, Organisationstypen, Verfahrensvariablen, Nachrichtenvorlagen, Regeln, Abdeckungspläne und Feiertage. **Zur Verwendung dieses Service-Desks ist eine zusätzliche Konfiguration erforderlich.**

> **Hinweis:** Unter **Service-Desk-Prioritätsberechnungen** *(siehe 91)* finden Sie eine Erläuterung, wie das Vorfall-Service-Desk anhand eines Unterverfahrens die Prioritäten festlegt.

Voraussetzungen

Eventuell sind die folgenden Daten bereits in Ihrem VSA definiert. Sollte dies nicht der Fall sein, müssen Sie sie erstellen.

- **Ein Prüfungsteam erstellen** – Bestimmen oder erstellen Sie gegebenenfalls eine kleine Gruppe von Benutzern, die als Ihr anfängliches *"Prüfungsteam"* für das **Vorfall**-Muster-Service-Desk handelt. Sie müssen diese Namen in bestimmten, unten genannten Schritten angeben. Nach Abschluss der Konfiguration können Sie die benutzerspezifischen Schritte wiederholen, um weitere Benutzer zum Prüfungsteam hinzuzufügen.
- **Organisationen erstellen** – Bestimmen oder erstellen Sie gegebenenfalls eine kleine Gruppe von Organisationen und Agent-Rechnern in diesen Organisationen. Sie benötigen mindestens drei Organisationen, eine für jeden der unten beschriebenen drei verschiedenen Organisationstypen. Dies ist notwendig, um zu zeigen, wie ein Ticket mit einer Organisation und einem Organisationstyp oder mit einem Agent-Rechner verknüpft wird. Organisationen werden über 'System' > **Verwalten** gepflegt.
- **Erstellen Sie Kontakte** – Bestimmen oder erstellen Sie gegebenenfalls zumindest eine Abteilung in der Organisation und zumindest einen Mitarbeiter in dieser Abteilung. Dies ist notwendig, um zu zeigen, wie ein Ticket mit dem Mitarbeiter in einer Organisation verknüpft wird. Kontakte werden über 'System' > **Verwalten** gepflegt.

Konfiguration

1. **Das Desk erstellen** – Klicken Sie auf die Schaltfläche **Desk installieren** für das `Vorfallmanagement-Desk`. Gehen Sie dazu zu 'Service-Desk' > **Desk-Vorlagen**.
2. **Benutzer zu Benutzerrollen zuweisen** – Weisen Sie Benutzern, die Zugriff auf das **Service Desk**-Modul benötigen, Benutzerrollen zu, z. B. `SD-Benutzer` oder `SD-Admin`, die den Rollentyp `Service-Desk-Administratoren` oder `Service-Desk-Techniker` verwenden.
3. **Das Desk mit Benutzerrollen verknüpfen** – *Dieses Service-Desk wird automatisch mit der Rolle* `SD-Benutzer` *verknüpft.* Wenn Sie Benutzer einer Benutzerrolle zuweisen, die den Rollentyp `Service-Desk-Techniker` verwendet, müssen Sie dieses Desk über **Rollenvoreinstellungen** *(siehe 60)* oder über die Registerkarte Desk-Definition > Zugriff > **Rollen** *(siehe 48)* mit dieser Benutzerrolle verknüpfen.

   Bei Benutzern, die Benutzerrollen zugewiesen wurden (z. B. `SD-Admin`), die den Rollentyp `Service-Desk-Administratoren` verwenden, ist dieser Schritt nicht notwendig.
4. **Das Desk zu Scopes zuweisen** – Weisen Sie dieses Desk den *Scopes* von Benutzern zu, die Rollen wie etwa `SD-Benutzer` verwenden, die wiederum den Rollentyp `Service-Desk-Techniker` verwenden.

   Bei Benutzern, die Benutzerrollen zugewiesen wurden (z. B. `SD-Admin`), die den Rollentyp `Service-Desk-Administratoren` verwenden, ist dieser Schritt nicht notwendig.
5. **Organisationen zu Organisationstypen zuweisen** – Weisen Sie über 'System' > 'Organisationen / Gruppen / Abteilungen' > **Verwalten** *(http://help.kaseya.com/webhelp/DE/VSA/7000000/index.asp#4017.htm)* Kundenorganisationen einem der folgenden Organisationstypen zu.
   - `Gold_SLA`
   - `Silver_SLA`
   - `Bronze_SLA`
6. **Benutzer zu Pools zuweisen** – Weisen Sie *alle* Mitglieder des Prüfungsteams zu *jedem* der folgenden Benutzerpools im `Vorfall`-Desk zu. Auf diese Weise kann Ihr Prüfungsteam jeden Schritt im Lebenszyklus eines Tickets sehen. Sobald das Prüfungsteam mit dem gesamten Lebenszyklus vertraut ist, können Sie verschiedene Benutzer zu verschiedenen Benutzerpools zuweisen. Benutzer werden über 'Service-Desk' > 'Desk-Definition' > 'Zugriff' > **Pools** *(siehe 48)* zu

Benutzerpools zugewiesen. *Die Mitglieder des Prüfungsteams können erwarten, kontinuierlich durch VSA-Posteingangsnachrichten über den Status jedes Vorfalls während seines Fortschritts durch seinen Lebenszyklus benachrichtigt zu werden.*

- `Tier1Support`
- `Tier2Support`
- `Tier3Support`
- `SupportManagement`

7. **Verfahrensvariablen konfigurieren** – Ändern Sie den Wert der Verfahrensvariablen `Email_ReviewTeam` von ihrem standardmäßigen generischen Wert in eine Serie von E-Mail-Adressen des Prüfungsteams. Verfahrensvariablen werden über 'Service-Desk' > **Verfahrensvariablen** *(siehe 70)* gepflegt.

   Sie können beispielsweise den Wert in `jsmith@acme.com;fgorham@acme.com;twinters@consultants.com` ändern. Auf diese Verfahrensvariable wird von anderen Verfahrensvariablen verwiesen. Sie stellt die **An:**-Adresse aller **sendEmail()**-Befehle in allen Verfahren ein, die vom `Vorfall`-Muster-Service-Desk ausgeführt werden. *Die Mitglieder des Prüfungsteams können erwarten, ständig durch E-Mail-Nachrichten über den Status jedes Vorfalls während seines Fortschritts durch seinen Lebenszyklus benachrichtigt zu werden.*

   Sobald das Prüfungsteam mit dem gesamten Lebenszyklus eines Vorfalls vertraut ist, können Sie den folgenden Verfahrensvariablen andere Werte neu zuweisen:

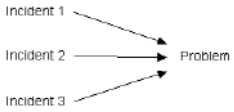
   - `Email_Tier1Support` – Diese E-Mail-Adressen entsprechen denselben Benutzern, die dem `Tier1Support`-Pool hinzugefügt wurden.
   - `Email_Tier2Support` – Diese E-Mail-Adressen entsprechen denselben Benutzern, die dem `Tier2Support`-Pool hinzugefügt wurden.
   - `Email_Specialists` – Diese E-Mail-Adressen entsprechen denselben Benutzern, die dem `Tier3Support`-Pool hinzugefügt wurden.
   - `Email_SupportManagement` – Diese E-Mail-Adressen entsprechen denselben Benutzern, die dem `SupportManager`-Pool hinzugefügt wurden.
   - `Email_KaseyaServer` – Geben Sie eine einzige "Von"-E-Mail-Adresse ein.

8. **Überprüfen Sie, ob 'Ausgehende E-Mail' aktiviert ist** – Stellen Sie über System > **Ausgehende E-Mail** sicher, dass *ausgehende* E-Mail-Nachrichten aktiviert sind.
9. **Ein Leseprogramm für eingehende E-Mails erstellen** – Erstellen Sie ein E-Mail-Leseprogramm über die Registerkarte 'Service-Desk' > 'Einstellungen für eingehende E-Mails und Alarme' > **Leseprogramme** (siehe 67). Auf diese Weise können Tickets erstellt werden, wenn *eingehende* E-Mail-Nachrichten empfangen werden. Stellen Sie sicher, dass die von diesem Leseprogramm empfangenen E-Mail-Nachrichten in Tickets für dieses Service-Desk konvertiert werden, indem Sie es über das Feld 'Desk-Definition' > 'Neu' oder 'Bearbeiten' > 'Allgemein' > **Standardfeld-Standardwerte** *(siehe 42)* > **E-Mail** mit dem Service-Desk verknüpfen. Mithilfe des Verfahrens **Ticketanforderungs-Mapping** *(siehe 89)* können Sie diese Standardverknüpfung außer Kraft setzen.
10. **Das Service-Desk aktivieren** – Durch Alarme erzeugte Tickets können so konfiguriert werden, dass sie unter Verwendung dieses Desks Tickets erstellen. Geben Sie über die Registerkarte 'Service-Desk' > 'Einstellungen für eingehende E-Mails und Alarme' > **Allgemein** *(siehe 65)* `Vorfall` als das zu verwendende Desk an, wenn Tickets aus Alarmen erzeugt werden. Verwenden Sie dann 'Service-Desk' > 'Globale Einstellungen', um das **Service Desk** zu **aktivieren** *(siehe 59)*.
11. **Nachrichtenvorlagen ändern** – Über 'Service-Desk' > **Nachrichtenvorlagen** *(siehe 57)* können Sie die Nachrichtenvorlagen aktualisieren, die vom `Vorfall` verwendet werden. Diese Nachrichtenvorlagen haben *kein* `CS`-Präfix.

Problem-Service-Desk einrichten

Das `Problem`-Desk basiert auf ITIL-Richtlinien und demonstriert die Vorteile des Analysierens und Lösens breitgefasster Probleme in Bezug auf Produkte oder Dienste getrennt von akuten Kundendienstproblemen. Problemtickets können mit mehreren Problemen verknüpft werden. Wenn eine Lösung identifiziert wird, können Kunden mit zusammenhängenden Problemen darüber benachrichtigt werden.

Wenn mehrere Organisationen/Kontakte einen ähnlichen Vorfall gemeldet haben, kann es einfacher sein, diese Vorfälle zu verwalten, indem sie mit einem einzigen Problemticket verknüpft werden. Dies kann zutreffen, ungeachtet dessen, ob die Vorfälle als Fragen/bekannte Fehler, Vorschläge oder unbekannte Fehler vorliegen. Das Problemticket gibt die gemeldeten Vorfälle in einer generischen Form aus, die auf jede Person zutrifft, die denselben Bedingungen ausgesetzt ist. Der Titel eines Problemtickets könnte beispielsweise folgendermaßen lauten: `Cannot apply printer drivers to mapped drives.`



Konfiguration

1. **Das Desk erstellen** – Klicken Sie auf die Schaltfläche **Desk installieren** für das `Problemmanagement-Desk`. Gehen Sie dazu zu 'Service-Desk' > **Desk-Vorlagen**.
2. **Benutzer zu Benutzerrollen zuweisen** – Weisen Sie Benutzern, die Zugriff auf das **Service Desk**-Modul benötigen, Benutzerrollen zu, z. B. `SD-Benutzer` oder `SD-Admin`, die den Rollentyp `Service-Desk-Administratoren` oder `Service-Desk-Techniker` verwenden.
3. **Das Desk mit Benutzerrollen verknüpfen** – *Dieses Service-Desk wird automatisch mit der Rolle* `SD-Benutzer` *verknüpft.* Wenn Sie Benutzer einer Benutzerrolle zuweisen, die den Rollentyp `Service-Desk-Techniker` verwendet, müssen Sie dieses Desk über **Rollenvoreinstellungen** *(siehe 60)* oder über die Registerkarte Desk-Definition > Zugriff > **Rollen** *(siehe 48)* mit dieser Benutzerrolle verknüpfen.

   Bei Benutzern, die Benutzerrollen zugewiesen wurden (z. B. `SD-Admin`), die den Rollentyp `Service-Desk-Administratoren` verwenden, ist dieser Schritt nicht notwendig.
4. **Das Desk zu Scopes zuweisen** – Weisen Sie dieses Desk den *Scopes* von Benutzern zu, die Rollen wie etwa `SD-Benutzer` verwenden, die wiederum den Rollentyp `Service-Desk-Techniker` verwenden.

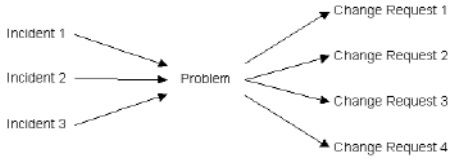
   Bei Benutzern, die Benutzerrollen zugewiesen wurden (z. B. `SD-Admin`), die den Rollentyp `Service-Desk-Administratoren` verwenden, ist dieser Schritt nicht notwendig.
5. **Überprüfen Sie, ob 'Ausgehende E-Mail' aktiviert ist** – Stellen Sie über System > **Ausgehende E-Mail** sicher, dass *ausgehende* E-Mail-Nachrichten aktiviert sind.

Änderungsanforderungs-Service-Desk einrichten

Das `Änderungsanforderungs`-Desk basiert auf ITIL-Richtlinien. Änderungsanforderungen besitzen ihren eigenen Lebenszyklus, der nicht unbedingt mit Kundensupportproblemen in Beziehung steht. Änderungsanforderungen werden genehmigt oder abgelehnt. Wenn sie genehmigt werden, wird die Änderungsanforderung bis hin zum erfolgreichen Abschluss nachverfolgt. Änderungsanforderungen können mit mehreren Vorfällen verknüpft werden, die von Kunden gemeldet wurden. Wird die Änderungsanforderung implementiert, können Kunden mit zusammenhängenden Vorfällen darüber benachrichtigt werden.

Ein Änderungsanforderungsticket beschreibt eine Änderung an einem Produkt oder Service. Es steht nicht direkt mit Organisationen/Kontakten oder Problemen in Verbindung. Stattdessen beschreibt es in technischen Details genau, welcher Aspekt des Produkts oder Service geändert werden muss. Änderungsanforderungen können intern erstellt oder mit einem Problemticket verknüpft werden. Ein

einziges Problemticket kann häufig die Quelle mehrerer Änderungsanforderungen sein.



Konfiguration

1. **Das Desk erstellen** – Klicken Sie auf die Schaltfläche **Desk installieren** für das `Änderungsanforderungs-Desk`. Gehen Sie dazu zu 'Service-Desk' > **Desk-Vorlagen**.
2. **Benutzer zu Benutzerrollen zuweisen** – Weisen Sie Benutzern, die Zugriff auf das **Service Desk**-Modul benötigen, Benutzerrollen zu, z. B. `SD-Benutzer` oder `SD-Admin`, die den Rollentyp `Service-Desk-Administratoren` oder `Service-Desk-Techniker` verwenden.
3. **Verknüpfen Sie das Desk mit Benutzerrollen** – *Dieses Service-Desk wird nicht automatisch mit einer Benutzerrolle verknüpft.* Wenn Sie Benutzer einer Benutzerrolle zuweisen, die den Rollentyp `Service-Desk-Techniker` verwendet, müssen Sie dieses Desk über **Rollenvoreinstellungen** *(siehe 60)* oder über die Registerkarte Desk-Definition > Zugriff > **Rollen** *(siehe 48)* mit dieser Benutzerrolle verknüpfen.

   Bei Benutzern, die Benutzerrollen zugewiesen wurden (z. B. `SD-Admin`), die den Rollentyp `Service-Desk-Administratoren` verwenden, ist dieser Schritt nicht notwendig.
4. **Das Desk zu Scopes zuweisen** – Weisen Sie dieses Desk den *Scopes* von Benutzern zu, die Rollen wie etwa `SD-Benutzer` verwenden, die wiederum den Rollentyp `Service-Desk-Techniker` verwenden.

   Bei Benutzern, die Benutzerrollen zugewiesen wurden (z. B. `SD-Admin`), die den Rollentyp `Service-Desk-Administratoren` verwenden, ist dieser Schritt nicht notwendig.
5. **Überprüfen Sie, ob 'Ausgehende E-Mail' aktiviert ist** – Stellen Sie über System > **Ausgehende E-Mail** sicher, dass *ausgehende* E-Mail-Nachrichten aktiviert sind.

Knowledge Base einrichten

Das `Knowledge Base`-Desk basiert auf ITIL-Richtlinien und dient als Repository bekannter Fehler und empfohlener Lösungen. Mithilfe der Funktion **Alle suchen** *(siehe 37)* im Service-Desk können Sie einen einzelnen Suchvorgang durchführen, um übereinstimmenden Text in sämtlichen Service-Desk-Tickets und Knowledge-Base-Artikeln zu finden.

Konfiguration

1. **Das Desk erstellen** – Klicken Sie auf die Schaltfläche **Desk installieren** für das `Knowledge Base`-Desk. Gehen Sie dazu zu 'Service-Desk' > **Desk-Vorlagen**.
2. **Benutzer zu Benutzerrollen zuweisen** – Weisen Sie Benutzern, die Zugriff auf das **Service Desk**-Modul benötigen, Benutzerrollen zu, z. B. `SD-Benutzer` oder `SD-Admin`, die den Rollentyp `Service-Desk-Administratoren` oder `Service-Desk-Techniker` verwenden.
3. **Das Desk mit Benutzerrollen verknüpfen** – Dieser Schritt ist für keine Benutzerrolle erforderlich, wenn Benutzer nur den Anzeigezugriff auf KB-Artikel benötigen, die sich in der `Veröffentlicht`-Phase befinden. Wenn Sie wünschen, dass andere Personen als Service-Desk-Administratoren einen neuen KB-Artikel erstellen und bearbeiten können, ihnen aber keinen vollständigen Service-Desk-Administratorzugriff gewähren möchten, wählen oder erstellen Sie eine Benutzerrolle, die mit dem Rollentyp `Service-Desk-Techniker` verknüpft ist. Verknüpfen Sie die Knowledge Base dann über **Rollenvoreinstellungen** *(siehe 60)* oder über die Registerkarte 'Desk-Definition' > 'Zugriff' > **Rollen** *(siehe 48)* mit der Benutzerrolle. Weisen Sie abschließend dieser Benutzerrolle Benutzer zu. Dazu kann die Benutzerrolle `KB-Admin` verwendet werden. `KB-Admin` ist bereits mit dem `KnowledgeBase`-Desk verknüpft. Sie

brauchen nur den Rollentyp `Service-Desk-Administrator` aus der Benutzerrolle `KB-Admin` zu entfernen.

Bei Benutzern, die Benutzerrollen zugewiesen wurden (z. B. `SD-Admin`), die den Rollentyp `Service-Desk-Administratoren` verwenden, ist dieser Schritt nicht notwendig.

4. **Erstellen Sie Knowledge Base-Artikel** – Anleitungen zum *Erstellen von KB-Artikeln* finden Sie unter **Knowledge Base** *(siehe 36)*.

   Hinweis: Ohne weitere Konfiguration können alle Benutzer, die Nicht-Administrator-Rollen wie `SD-Benutzer` verwenden, die wiederum den Rollentyp `Service-Desk-Techniker` nutzen, alle `KnowledgeBase`-Artikel sehen, die auf die `Veröffentlicht`-Phase gesetzt wurden.

5. **Zeigen Sie Knowledge Base-Artikel in Live Connect an** – Anleitungen zum Anzeigen von KB-Artikeln in **Live Connect** und **Portalzugriff** finden Sie unter **Service-Desk, Live Connect und Portalzugriff integrieren** *(siehe 11)*.

Vorlage für Anmerkungen

Service-Desk > Konfigurieren > Vorlage für Anmerkungen

Auf der Seite **Anmerkungsvorlagen** werden Blöcke von statischem Text definiert, die einer Anmerkung beim Bearbeiten eines Tickets angehängt werden können. Nach dem Erstellen der Vorlage für Anmerkungen können Sie sie im Ticketeditor aus der Dropdown-Liste **Vorlage für Anmerkungen** im Abschnitt **Anmerkung hinzufügen** der Registerkarte **Anmerkungen** auswählen. Verwenden Sie anderenfalls beim Hinzufügen einer Anmerkung das Dialogfeld **Anmerkung hinzufügen** *(siehe 31)*.

Aktionen

- **Neu** – Fügt eine neue Vorlage für Anmerkungen hinzu.
- **Bearbeiten** – Gestattet die Bearbeitung einer ausgewählten Vorlage für Anmerkungen.
- **Umbenennen** – Benennt eine ausgewählte Vorlage für Anmerkungen um.
- **Löschen** – Löscht eine ausgewählte Vorlage für Anmerkungen.

Anmerkungsvorlage hinzufügen/bearbeiten

- **Name** – Der Name der Anmerkungsvorlage
- **Beschreibung** – Eine kurze Beschreibung der Anmerkungsvorlage.
- **Antwort** – Geben Sie den Block von statischem Text ein, der bei Auswahl dieser Anmerkungsvorlage in einem Ticket in eine Anmerkung eingegeben wird. Über die folgenden Schaltflächen in der Werkzeugleiste können Sie eine besondere Formatierung zum Text hinzufügen:
  - – Hyperlink für ausgewählten Text. Möglicherweise müssen Sie Links, die von einer anderen Quelle eingefügt wurden, zurücksetzen.
  - – Tabelle einfügen
  - – Horizontale Linie als einen Prozentsatz der Breite einfügen oder eine feste Breite in Pixel festlegen
  - – Text einrücken
  - – Text ausrücken
  - – Formatierung entfernen
  - Ω – Symbol einfügen
  - – Emoticon einfügen
  - – Vorschau der Darstellung von Text und Bildern anzeigen

- – Datei oder Bild hochladen
- – Ausgewählten Text tiefgestellt festlegen
- – Ausgewählten Text hochgestellt festlegen
- – Vollbildmodus für die Bearbeitung und die Anzeige ein- und ausschalten

Hinweis: Sie können einer Vorlage für Anmerkungen keinen Anhang hinzufügen.

Mitteilungsvorlagen

Service-Desk > Konfigurieren > Nachrichtenvorlagen

Auf der Seite **Nachrichtenvorlagen** werden wieder verwendbare Standardnachrichten definiert, die per E-Mail versendet oder als Nachrichten im **Posteingang** anderer Benutzer angezeigt werden können. Diese Nachrichtenvorlagen können ausgewählt werden, wenn Sie den Schritt **sendEmail()** oder **sendMessage()** in einem *beliebigen* Service-Desk-Verfahren angeben. Nachrichtenvorlagen können auch Ticket-**Eigenschaftsvariablen** *(siehe 79)* und -**Verfahrensvariablen** *(siehe 70)* enthalten.

Hinweis: **Service Desk** installiert vordefinierte Nachrichtenvorlagen. Diese vordefinierten Nachrichtenvorlagen werden von einem oder mehreren der vorkonfigurierten Service-Desks und Verfahren verwendet, die über die Seite **Desk-Vorlagen** *(siehe 49)* installiert wurden. Sie können ihren Inhalt ändern; diese Änderungen werden gespeichert. Wenn Sie diese vordefinierten Nachrichtenvorlagen jedoch umbenennen oder löschen, werden sie während des nächsten **Pflegezyklus** *(http://help.kaseya.com/webhelp/DE/VSA/7000000/index.asp#248.htm)* des VSA neu erstellt.

Aktionen

- **Neu** – Fügt eine neue Nachrichtenvorlage hinzu.
- **Bearbeiten** – Gestattet die Bearbeitung einer ausgewählten Nachrichtenvorlage.
- **Umbenennen** – Benennt eine ausgewählte Nachrichtenvorlage um.
- **Löschen** – Löscht eine ausgewählte Nachrichtenvorlage.
- **Aktualisieren** – Aktualisiert die Seite.

Nachrichtenvorlagen hinzufügen/bearbeiten

- **ID** – Der Name der Nachrichtenvorlage
- **Beschreibung** – Eine kurze Beschreibung dieser ID

Hinweis: Jeder der in die folgenden vier Felder eingegebene Wert kann durch einen Wert in den entsprechenden Feldern des Schritts **sendMessage()** oder **sendEmail()** in einem Verfahren außer Kraft gesetzt werden.

- **Betreff** – Der Betreff der Nachrichtenvorlage
- **An** – Der Empfänger der Nachrichtenvorlage. Mehrere Empfänger werden durch Kommata oder Semikolons getrennt.

Hinweis: Jeder Benutzername im Feld **An** einer Nachrichtenvorlage wird automatisch in die entsprechende E-Mail-Adresse dieses Benutzers konvertiert. Wenn beispielsweise der Benutzer `jsmith` die entsprechende E-Mail-Adresse `jsmith@acme.com` hat, dann kann die gleiche Nachrichtenvorlage (mit `jsmith` im Feld `An`) vom Schritt **sendMessage()** verwendet werden, um eine Nachricht an `jsmith` zu senden, und vom Schritt **sendEmail()**, um eine E-Mail an `jsmith@acme.com` zu senden. Die E-Mail-Adressen für jeden Benutzer werden über 'System' > **Benutzer** gepflegt.

- **Von** – Der Absender der Nachrichtenvorlage. Die Von-Adresse einer ausgehenden E-Mail-Nachricht wird mithilfe der folgenden Rangordnung angegeben:
  1. Wenn eine Von-Adresse im Verfahrensschritt **sendEmail()** vorhanden ist, wird diese Adresse verwendet.
  2. Ansonsten wird in diesem Schritt die Von-Adresse verwendet, die von einer verknüpften "Service-Desk > **Nachrichtenvorlage**" bereitgestellt wurde (vorausgesetzt, der Link existiert und es wurde eine Von-Adresse angegeben).
  3. Ist dies nicht der Fall, verwendet dieser Verfahrensschritt die **Antwort-E-Mail-Adresse** des mit dem Service-Desk unter "Service Desk > **Einstellungen für eingehende E-Mails und Alarme** > E-Mail-Leseprogramm" verknüpften E-Mail-Leseprogramms. Diese Verknüpfung zwischen Leseprogramm und Service-Desk wird unter "Service-Desk > Desk-Definition > Eigenschaften > Allgemein > **Standardfeld-Standardwerte** *(siehe 42)* > E-Mail" eingestellt.
  4. Ansonsten wird die **Standardabsender-E-Mailadresse** verwendet, die unter "System > **Ausgehende E-Mail**" festgelegt ist.
- **Textkörper** – Geben Sie den Textkörper der Nachrichtenvorlage ein. Über die folgenden Schaltflächen in der Werkzeugleiste können Sie eine besondere Formatierung zum Text hinzufügen:
  - – Hyperlink für ausgewählten Text. Möglicherweise müssen Sie Links, die von einer anderen Quelle eingefügt wurden, zurücksetzen.
  - – Tabelle einfügen
  - – Horizontale Linie als einen Prozentsatz der Breite einfügen oder eine feste Breite in Pixel festlegen
  - – Text einrücken
  - – Text ausrücken
  - – Formatierung entfernen
  - – Symbol einfügen
  - – Emoticon einfügen
  - – Vorschau der Darstellung von Text und Bildern anzeigen
  - – Datei oder Bild hochladen
  - – Ausgewählten Text tiefgestellt festlegen
  - – Ausgewählten Text hochgestellt festlegen
  - – Vollbildmodus für die Bearbeitung und die Anzeige ein- und ausschalten

Gemeinsame Konfiguration

Service-Desk > Konfigurieren

Der Ordner **Konfigurieren** enthält einen Satz von benutzerdefinierten Supporttabellen, die *von mehreren Desk-Definitionen und ihren Tickets verwendet werden können.*

> **Hinweis:** Viele der folgenden Konfigurationstabellen werden bei der Installation von **Service Desk** oder beim Erstellen eines Service-Desks über die Seite **Desk-Vorlagen** *(siehe 49)* ausgefüllt.

- **Globale Einstellungen** *(siehe 59)* – Definiert globale Einstellungen, die auf das gesamte **Service Desk**-Modul angewendet werden.
- **Rollenvoreinstellungen** *(siehe 60)* – Definiert Voreinstellungen für die Ticketbearbeitung und Feldberechtigungen nach *Benutzerrolle*.
- **Benutzervoreinstellungen** *(siehe 64)* – Definiert Voreinstellungen für die Ticketbearbeitung und Feldberechtigungen nach *Benutzer*.

- **Einstellungen für eingehende E-Mails und Alarme** *(siehe 65)* – Erstellt E-Mail-Leseprogramme, die zum Abrufen von E-Mail-Nachrichten von E-Mail-Servern und zum Konvertieren in Tickets verwendet werden.
- **Verfahrensvariablen** *(siehe 70)* – Definiert Verfahrensvariablen, einschließlich von Variablen, die mit Service-Desk-Regeln verknüpft sind.
- **Regeln** *(siehe 71)*, **Abdeckungspläne** *(siehe 72)* und **Feiertage** *(siehe 74)* – Definiert Serviceregeln.

Globale Einstellungen

Service-Desk > Gemeinsame Konfiguration > Globale Einstellungen

Auf der Seite **Globale Einstellungen** werden Optionen festgelegt, die auf das gesamte **Service-Desk**-Modul angewendet werden.

Aktionen

- **Bearbeiten** – Bearbeitet globale Einstellungen für das **Service-Desk**-Modul.
  - **Service-Desk aktivieren** – Wählen Sie die Option, um das **Service-Desk** zu *aktivieren* (siehe 59). Heben Sie die Auswahl auf, um das **Service-Desk** zu *deaktivieren*.
  - Verwenden Sie die Farbauswahl, um die Hintergrundfarbe für jeden Anmerkungstyp auszuwählen.
    - ✓ **Farbe der ausgeblendeten Anmerkung** – Ausgeblendete Ticketanmerkungen benachrichtigen nicht den Absender per E-Mail und blenden die Anmerkung für Rechnerbenutzer, die das Ticket über **Portalzugriff** *(http://help.kaseya.com/webhelp/DE/VSA/7000000/index.asp#438.htm)* anzeigen, aus.
    - ✓ **Farbe der System-Anmerkung** – Eine Anmerkung, die durch ein Systemereignis erstellt wird, z. B. den Start eines Serviceverfahrens.
    - ✓ **Farbe der Aufgaben-Anmerkung** – Eine für eine Aufgabe in einem Ticket erstellte Anmerkung.
    - ✓ **Farbe der ausgeblendeten Aufgaben-Anmerkung** – Ausgeblendete Aufgabenanmerkungen benachrichtigen nicht den Absender per E-Mail und blenden die Anmerkung für Rechnerbenutzer, die das Ticket über **Portalzugriff** anzeigen, aus.
    - ✓ **Normalfarbe für Anmerkung** – Die von öffentlichen Anmerkungen angezeigte Farbe für das gesamte Ticket.

Aktivierung

Service-Desk > Gemeinsame Konfiguration > Globale Einstellungen

Durch die Aktivierung von **Service Desk** können Systemereignisse, wie Alarme, *neue* Tickets in **Service Desk** erstellen, anstelle des alten **Ticketing**-Moduls. Durch die Aktivierung werden auch auf **Live Connect**, **Portalzugriff**, **Monitoring** und auf anderen Seiten mit *bestehenden* Tickets **Service Desk**-Tickets anstelle von **Ticketing**-Modul-Tickets aufgelistet. Andere Module im VSA sind entweder in das **Ticketing**-Modul oder das **Service Desk**-Modul integriert, sie können jedoch nicht gleichzeitig in beide Module integriert sein.

Die Aktivierung der **Service Desk**-Integration kann jederzeit vor oder nach der **Service Desk**-Konfiguration erfolgen. In der Regel erfolgt die Konfiguration von **Service Desk** vor der Aktivierung.

Sie müssen alle drei unten stehenden Schritte ausführen, um die Systemereignisse zu aktivieren, mit denen neue Tickets in Service Desk erstellt werden.

> **Hinweis:** Auf der Registerkarte 'Einstellungen für eingehende E-Mails und Alarme' > **Leseprogramme** *(siehe 67)* können Sie Tickets basierend auf *eingehenden E-Mails* erstellen.

1. Das **Service Desk**-Modul muss **aktiviert** *(siehe 59)* sein, um die Ticketanforderungen aus Systemereignissen mithilfe von Service Desk > 'Gemeinsame Konfiguration' > **Globale Einstellungen** *(siehe 59)* zu bearbeiten.
2. **'Einstellungen für eingehende E-Mails und Alarme'** muss *aktiviert* sein.

   Hinweis: Zum Erstellen von **Service Desk**-Tickets aus Alarmen müssen keine E-Mail-Leseprogramme definiert sein.

3. Bestimmen Sie die Desk-Definition, die zum Erstellen des Tickets verwendet wurde, auf *eine der folgenden drei Methoden*:
   a. Legen Sie optional die **Standard**-Desk-Definition unter 'Service Desk' > **Desk-Definition** *(siehe 38)* fest.
   b. Legen Sie optional unter 'Service-Desk' > 'Einstellungen für eingehende E-Mails und Alarme' die Option **Alarm-Standard-Service-Desk** fest. Diese hat Vorrang vor der **Standard**-Desk-Definition.
   c. Legen Sie optional ein eindeutiges **Ticketanforderungs-De-Dup** *(siehe 89)*- oder **Ticketanforderungs-Mapping** *(siehe 89)*-Verfahren fest, um Ticketanforderungen aus Systemereignissen zu verarbeiten. Gehen Sie zum Festlegen zur Registerkarte 'Service Desk' > 'Einstellungen für eingehende E-Mails und Alarme' > **Allgemein** *(siehe 65)*. Dies hat Vorrang vor der **Standard**-Desk-Definition und der Einstellung **Alarm-Standard-Service-Desk**. Details zum Testen der Eigenschaftswerte von Ticketanforderungen, einschließlich des *Quell*systemereignisses der Ticketanforderung, finden Sie unter dem Befehl **testTicketProperty()** *(siehe 100)*. Dieser WENN-Befehl steht nur im Verfahren **Ticketanforderungs-Mapping** zur Verfügung.

Deaktivierung

Nach der Aktivierung kann **Service Desk** wieder *deaktiviert* werden. Bei einer Deaktivierung werden **Live Connect**, **Monitoring** und **Alarme** wieder umgeleitet, sodass sie in das **Ticketing**-Modul anstelle des **Service Desk**-Moduls integriert werden. Verwenden Sie dann 'Service-Desk' > 'Globale Einstellungen', um die **Service Desk**-Integration zu deaktivieren.

Deaktivieren des Ticketing-E-Mail-Leseprogramms

Nach der Aktivierung von **Service Desk** konvertiert das **Ticketing**-E-Mail-Leseprogramm weiterhin eingehende E-Mails in **Ticketing**-Modul-Tickets. Sie sollten also das **Ticketing**-E-Mail-Leseprogramm manuell deaktivieren, bevor **Service Desk** aktiviert wird. Falls die **Ticketing**- und die **Service Desk**-E-Mail-Leseprogramme gleichzeitig ausgeführt werden sollen, so müssen diese verschiedene E-Mail-Server pollen.

Rollenvoreinstellungen

Service-Desk > Konfigurieren > Rollenvoreinstellungen

Auf der Seite **Rollenvoreinstellungen** können Sie die Ticketvoreinstellungen nach Rolle definieren. **Rollenvoreinstellungen** können durch die **Benutzervoreinstellungen** *(siehe 64)* außer Kraft gesetzt werden. **Rollenvoreinstellungen** umfassen Folgendes:

- E-Mail-Versandverzögerung
- Farbcodierung von Tickets in der Ticketauswahltabelle
- Standardmäßig in der Ticketauswahltabelle angezeigte Spalten
- Feldberechtigungen im Ticketeditor nach Benutzerrolle und Desk-Definition
- Aktualisierungsrate des Ticketrasters.

Rollenvoreinstellungen-Registerkarten sind folgendermaßen angeordnet.

- **Registerkarte "Allgemein"** *(siehe 61)*

  - **Registerkarte "Rolleneigenschaften"** *(siehe 61)*
  - **Registerkarte "Standard-Spalten"** *(siehe 62)*
- **Registerkarte "Service-Desks"** *(siehe 62)*

Rollenvoreinstellungen – Registerkarte 'Allgemein'

Service-Desk > Rollenvoreinstellungen > Registerkarte 'Allgemein'

Klicken Sie im mittleren Feld auf eine Zeile und dann auf **Bearbeiten** , um das Fenster **Ticketpräferenzen für Rolle ändern** anzuzeigen. Dieses Dialogfeld hat zwei Registerkarten.

- **Registerkarte "Rolleneigenschaften"** *(siehe 61)*
- **Registerkarte "Standard-Spalten"** *(siehe 62)*

Registerkarte 'Allgemein' > Registerkarte 'Rolleneigenschaften'

Allgemein

- **Rollenname** – Der Name der Rolle.
- **Einstellungen-Typ** – Bei `Zugewiesen` wurde dieser Voreinstellungsdatensatz bearbeitet. Bei `Standard` wurden keine Bearbeitungen vorgenommen.
- **E-Mail-Versandverzögerung (Min.)** – Die anstehende E-Mail-Benachrichtigung zu ausgewählten Tickets kann über **Benachrichtigung stoppen** in **Tickets** *(siehe 18)* angehalten werden. Diese Option wird zusammen mit **Mail-Versandverzögerung** in **Rollenvoreinstellungen** *(siehe 60)* und **Benutzervoreinstellungen** *(siehe 64)* verwendet. Beispiel: Wenn **E-Mail-Versandverzögerung** für die von Ihnen verwendete Rolle auf `5` Minuten gesetzt ist, haben Sie `5` Minuten Zeit, um über **Benachrichtigung stoppen** alle anstehenden E-Mail-Benachrichtigungen für ein Ticket abzubrechen. Dies gilt für Ticketzeilen, die das Symbol in der Symbolspalte der Tickettabelle anzeigen. Mit **Benachrichtigung stoppen** werden nur aktuell anstehende E-Mail-Nachrichten angehalten.
- **Ticketraster-Aktualisierungsintervall** – Legt das Intervall in Minuten fest, in dem die **Tickets**-Tabelle aktualisiert wird.

Farbvoreinstellungen

Stellen Sie die Farbcodes für in Tickettabellen angezeigte Ticketzeilen auf Basis einer **Datumsbereich**-*Benchmark* ein. Dies sind die verfügbaren Benchmarks:

- **Erstellungsdatum** – Das Erstellungsdatum des Tickets.
- **Fälligkeitsdatum** – Das Fälligkeitsdatum der *aktuellen Phase* eines Tickets. Das Fälligkeitsdatum der aktuellen Phase eines Tickets kann nur verwendet werden, wenn über die Registerkarte 'Desk-Definition' > 'Verarbeitung' > 'Phase' > **Verfahren** *(siehe 47)* ein Zielverfahren mit dieser Phase verbunden wird.
- **Letztes Änderungsdatum** – Das Datum, an dem das Ticket zuletzt geändert wurde
- **Letzte öffentliche Aktualisierung** – Das letzte Mal als eine eingeblendete Anmerkung hinzugefügt wurde.
- **Zugesagtes Datum** – Das zugesagte Datum des Tickets.

Ticketalter

Sie können drei Farben für die ausgewählte Datumsbereich-Benchmark wählen:

- **Älter als** – Geben Sie die Anzahl an Tagen *vor* der ausgewählten Datumsbereich-Benchmark ein, um Tickets farbig zu codieren. Geben Sie eine negative Zahl für die Tage *nach* der ausgewählten Datumsbereich-Benchmark ein. Wählen Sie eine Farbe in der Farbauswahl aus. Beispielsweise könnten Sie die Farbcodierung der ältesten Tickets als *rot* festlegen.
- **Zwischen** – Wählen Sie eine Farbe aus der Farbauswahl aus. Beispielsweise könnten Sie die Farbcodierung der zwischen diesen Datumsangaben liegenden Tickets als *gelb* festlegen.

- **Neuer als** – Geben Sie die Anzahl an Tagen *nach* der ausgewählten Datumsbereich-Benchmark ein, um Tickets farbig zu codieren. Geben Sie eine negative Zahl für die Tage *vor* der ausgewählten Datumsbereich-Benchmark ein. Wählen Sie eine Farbe in der Farbauswahl aus. Beispielsweise könnten Sie die Farbcodierung der neueren Tickets als *grün* festlegen.

Registerkarte 'Allgemein' > 'Standard-Spalten'

Wählen Sie die in der Ticketauswahltabelle angezeigten Spalten und deren Reihenfolge aus.

1. Klicken Sie bei gedrückter `Strg`- oder `Umschalt`-Taste, um mehrere Elemente im linken Listenfeld auszuwählen.
2. Klicken Sie auf die rechte Pfeiltaste, um sie in das Listenfeld auf der rechten Seite zu verschieben.
3. Ordnen Sie die Anzeige der Spalten im rechten Listenfeld neu an, indem Sie auf den Nach-unten-Pfeil oder Nach-oben-Pfeil klicken.
4. Klicken Sie auf **Speichern**, um die Voreinstellungen für die Standardspalte zu speichern.

Hinweis: An Spaltenauswahlen in der **Tickets** *(siehe 18)*-Tabelle vorgenommene Ad-hoc-Änderungen sind selbst zwischen Sitzungen stets gespeichert. Klicken Sie zum Zurücksetzen der Spaltenauswahlen auf die Einstellungen der **Rollenvoreinstellungen** auf die Schaltfläche **Standard** unter 'System' > **Voreinstellungen**. Dadurch werden *alle* Benutzervoreinstellungen im ganzen VSA wieder auf die Standardeinstellungen zurückgesetzt.

Ticket-Tabellenspaltenfilter

- **Bearbeiter-Filter ist auswählbar** – Wenn dies aktiviert ist (Standardeinstellung), zeigt die Filteroption für die Spalte **Bearbeiter** in der **Tickets**-Tabelle eine Auswahlliste an. Wenn die Option nicht aktiviert ist, muss der Benutzer Text eingeben, um die Spalte zu filtern.
- **Kategorie-Filter ist auswählbar** – Wenn dies aktiviert ist (Standardeinstellung), zeigt die Filteroption für die Spalte **Kategorie** in der **Tickets**-Tabelle eine Auswahlliste an. Wenn die Option nicht aktiviert ist, muss der Benutzer Text eingeben, um die Spalte zu filtern.

Rollenvoreinstellungen – Registerkarte 'Service-Desks'

Service-Desk > Rollenvoreinstellungen > Registerkarte 'Service-Desks'
Service-Desk > Desk-Definition > Bearbeiten > Verarbeitung > Zugriff > Rollen

Klicken Sie auf eine Zeile im mittleren Fenster und dann auf die Registerkarte **Service-Desk**, um die Verknüpfung zwischen einer Desk-Definition und einer Rolle zuzuweisen, zu ändern oder zu entfernen.

An der Konfiguration dieser Registerkarte sind drei Arten von Optionen beteiligt

- Bearbeitungsvorlage festlegen

  Hinweis: Diese Voreinstellung kann durch Bearbeiten der unter **Benutzervoreinstellungen** *(siehe 64)* ausgewählten Bearbeitungsvorlage außer Kraft gesetzt werden.

- Aktivierungs-/Deaktivierungsoptionen festlegen
- Feldberechtigungen festlegen

Bearbeitungsvorlage festlegen

Eine **Bearbeitungsvorlage** hat drei Zwecke:

1. Die Bearbeitungsvorlage definiert das Layout des Dialogfelds, das zum Bearbeiten eines Tickets oder eines KB-Artikels verwendet wird.

2. Eine Bearbeitungsvorlage kann ausgewählte Felder *maskieren*, selbst wenn die Felder durch die Desk-Definition definiert sind. *Durch Maskieren eines Felds mit einer Bearbeitungsvorlage werden die für dieses Feld festgelegten Feldberechtigungen außer Kraft gesetzt.*
3. Die Bearbeitungsvorlage legt auch die standardmäßigen **Feldberechtigungen** *(siehe 142)* für die Bearbeitung eines Tickets oder KB-Artikels fest. Unabhängig von einer Zuweisung nach Rolle oder Benutzer, können Sie die mit der Bearbeitungsvorlage festgelegten Standardfeldberechtigungen überschreiben, um sie an Ihre Geschäftsanforderungen anzupassen.

Mit **Rollenvoreinstellungen** *(siehe 60)* oder mit der Registerkarte 'Desk-Definition' > 'Zugriff' > **Rollen** *(siehe 48)* wird eine Bearbeitungsvorlage auf eine Kombination aus Desk-Definition und Benutzerrolle (oder Rechnerrolle) angewendet. Eine Bearbeitungsvorlage kann auch mit **Benutzervoreinstellungen** *(siehe 64)* auf eine Kombination aus Desk-Definition und Benutzer angewendet werden. Benutzervoreinstellungen haben Vorrang vor Rollenvoreinstellungen. Die standardmäßige Bearbeitungsvorlage für alle Rollen und alle Benutzer, die mit einem Service-Desk arbeiten, wird auf der Registerkarte 'Service-Desk' > 'Desk-Definition' > 'Neu' oder 'Bearbeiten' > **Allgemeine Informationen** *(siehe 40)* angegeben.

Aktivierungs-/Deaktivierungsoptionen festlegen

Sie können die folgenden Einstellungen unter 'Desk-Definition' > **Allgemeine Informationen** *(siehe 40)* für jede Kombination aus Rolle und Desk-Definition außer Kraft setzen.

- **Sitzungszeitgeber aktivieren** – Wenn dies aktiviert ist und **Uhr automatisch speichern** nicht aktiviert ist, wird eine Timer-Schaltfläche im **Ticketeditor** *(siehe 24)* angezeigt. Siehe **Zeitüberwachung und Service-Desk** *(siehe 12)*.
- **Aufgabendaten anzeigen** – Wenn dies aktiviert ist, wird die Registerkarte **Aufgabe** im Ticketeditor angezeigt. Siehe **Aufgabendaten** *(siehe 16)*.
- **Anmerkungen löschen zulassen** – Wenn dies aktiviert ist, können Anmerkungen im Ticketeditor gelöscht werden.

Feldberechtigungen festlegen

Feldberechtigungen werden nach Rollen festgelegt. Bei VSA-Benutzern, die mit dem Rollentyp `Service-Desk-Techniker` verbundene Rollen verwenden, legen **Feldberechtigungen** *fest, welche Felder ein Benutzer im Ticketeditor oder KB-Artikeleditor anzeigen oder bearbeiten kann.* Zu den typischen Feldberechtigungen gehören folgende: `Bearbeitbar`, `Nur Ansicht`, `Ausgeblendet` oder `Erforderlich`. Standardfeldberechtigungen werden mit einer **Bearbeitungsvorlage** *(siehe 144)* festgelegt.

> **Hinweis:** VSA-Benutzer, die eine mit dem Rollentyp `Service-Desk-Administratoren` verbundene Rolle verwenden, können jedes Feld in einem Ticketeditor oder KB-Artikeleditor anzeigen und damit arbeiten. `Master`-Rollenbenutzer haben außerdem ungeachtet des zugewiesenen Rollentyps vollständigen Feldberechtigungszugriff.

Wenn eine Bearbeitungsvorlage mit dieser Registerkarte ausgewählt wird, werden die für diese Desk-Definition definierten Felder im Dialogfeld angezeigt, das die Standardberechtigung enthält, die durch die Bearbeitungsvorlage festgelegt wurde. Sie können den Standardwert für diese Kombination aus Rolle und Desk-Definition überschreiben.

Standardfelder und benutzerdefinierte Felder

Standardfelder *(siehe 79)* beziehen sich auf integrierte Felder, die von einem Service-Desk bereitgestellt werden. Sie werden als Spalten in der Ticket-Tabelle sowie in den Dialogfeldern für **Feldberechtigungen** *(siehe 62)* angezeigt. Ein Standardfeld ist nicht zwangsläufig für alle Kombinationen an Desk-Definitionen und Benutzerrollen verfügbar. Darüber hinaus wird das gleiche Standardfeld auch nicht unbedingt sowohl in der Tickets-Tabelle als auch in den Feldberechtigungsdialogfeldern angezeigt. **Benutzerdefinierte Felder** *(siehe 44)* – Wenn diese für einen Service-Desk definiert sind, werden sie auch als Spalten in der Ticket-Tabelle und in

Feldberechtigungsdialogfeldern angezeigt.

Benutzervoreinstellungen

Service-Desk > Konfigurieren > Benutzervoreinstellungen

Auf der Seite **Benutzervoreinstellungen** werden benutzerdefinierte Voreinstellungen definiert, die die **Rollenvoreinstellungen** *(siehe 60)* außer Kraft setzen. Jeder Benutzer hat Zugriff auf seine eigene Seite **Benutzervoreinstellungen**. **Benutzervoreinstellungen** umfassen Folgendes:

- E-Mail-Versandverzögerung
- Farbcodierung von Tickets in der Ticketauswahltabelle
- Die bevorzugte Ticketbearbeitungsvorlage des Benutzers, eine für jedes Service-Desk.

Voreinstellungen werden mithilfe von zwei Registerkarten auf dieser Seite festgelegt:

- Registerkarte "Allgemein"
- Registerkarte "Service-Desks"

Registerkarte "Allgemein"

Klicken Sie auf **Bearbeiten**, um die Informationen auf der Seite 'Allgemein' zu bearbeiten.

Allgemein

- **Benutzername** – Der gegenwärtig angemeldete VSA-Benutzer.
- **Einstellungen-Typ** – Bei `Zugewiesen` wurde dieser Voreinstellungsdatensatz bearbeitet. Bei `Standard` wurden keine Bearbeitungen vorgenommen.
- **E-Mail-Versandverzögerung (Min.)** – Die anstehende E-Mail-Benachrichtigung zu ausgewählten Tickets kann über **Benachrichtigung stoppen** in **Tickets** *(siehe 18)* angehalten werden. Diese Option wird zusammen mit **Mail-Versandverzögerung** in **Rollenvoreinstellungen** *(siehe 60)* und **Benutzervoreinstellungen** *(siehe 64)* verwendet. Beispiel: Wenn **E-Mail-Versandverzögerung** für die von Ihnen verwendete Rolle auf `5` Minuten gesetzt ist, haben Sie `5` Minuten Zeit, um über **Benachrichtigung stoppen** alle anstehenden E-Mail-Benachrichtigungen für ein Ticket abzubrechen. Dies gilt für Ticketzeilen, die das Symbol in der Symbolspalte der Tickettabelle anzeigen. Mit **Benachrichtigung stoppen** werden nur aktuell anstehende E-Mail-Nachrichten angehalten.
- **Vorfall-Anmerkungsfeld anzeigen** – Wenn diese Option aktiviert ist, wird unter der **Tickets-Tabelle** *(siehe 18)* ein zusätzliches Fenster mit zwei Registerkarten angezeigt, die die **Beschreibung** und **Anmerkungen** zum ausgewählten Ticket enthalten.
- **Ticketraster-Aktualisierungsintervall** – Legt das Intervall in Minuten fest, in dem die **Tickets**-Tabelle aktualisiert wird.

Farbvoreinstellungen

Stellen Sie die Farbcodes für in Tickettabellen angezeigte Ticketzeilen auf Basis einer **Datumsbereich**-*Benchmark* ein. Dies sind die verfügbaren Benchmarks:

- **Erstellungsdatum** – Das Erstellungsdatum des Tickets.
- **Fälligkeitsdatum** – Das Fälligkeitsdatum der *aktuellen Phase* eines Tickets. Das Fälligkeitsdatum der aktuellen Phase eines Tickets kann nur verwendet werden, wenn über die Registerkarte 'Desk-Definition' > 'Verarbeitung' > 'Phase' > **Verfahren** *(siehe 47)* ein Zielverfahren mit dieser Phase verbunden wird.
- **Letztes Änderungsdatum** – Das Datum, an dem das Ticket zuletzt geändert wurde
- **Letzte öffentliche Aktualisierung** – Das letzte Mal als eine eingeblendete Anmerkung hinzugefügt wurde.
- **Zugesagtes Datum** – Das zugesagte Datum des Tickets.

Ticketalter

Sie können drei Farben für die ausgewählte Datumsbereich-Benchmark wählen:

- **Älter als** – Geben Sie die Anzahl an Tagen *vor* der ausgewählten Datumsbereich-Benchmark ein, um Tickets farbig zu codieren. Geben Sie eine negative Zahl für die Tage *nach* der ausgewählten Datumsbereich-Benchmark ein. Wählen Sie eine Farbe in der Farbauswahl aus. Beispielsweise könnten Sie die Farbcodierung der ältesten Tickets als *rot* festlegen.
- **Zwischen** – Wählen Sie eine Farbe aus der Farbauswahl aus. Beispielsweise könnten Sie die Farbcodierung der zwischen diesen Datumsangaben liegenden Tickets als *gelb* festlegen.
- **Neuer als** – Geben Sie die Anzahl an Tagen *nach* der ausgewählten Datumsbereich-Benchmark ein, um Tickets farbig zu codieren. Geben Sie eine negative Zahl für die Tage *vor* der ausgewählten Datumsbereich-Benchmark ein. Wählen Sie eine Farbe in der Farbauswahl aus. Beispielsweise könnten Sie die Farbcodierung der neueren Tickets als *grün* festlegen.

Registerkarte "Service-Desks"

Verwenden Sie diese Registerkarte, um Ihre bevorzugte Ticketbearbeitungsvorlage auszuwählen. Sie können eine bevorzugte Bearbeitungsvorlage für jede Desk-Definition festlegen. Mit dieser Auswahl wird die Bearbeitungsvorlagen-Voreinstellung überschrieben, die über die Registerkarte 'Service-Desk' > **Rollenvoreinstellungen > Service-Desks** *(siehe 62)* festgelegt wurde.

Einstellungen für eingehende E-Mails und Alarme

Service-Desk > Konfigurieren > Einstellungen für eingehende E-Mails und Alarme

Auf der Seite **Einstellungen für eingehende E-Mails und Alarme** legen Sie fest, wie Ticketanforderungen in **Service Desk** verarbeitet werden. **Ticketanforderungen** werden entweder aus einer eingehenden E-Mail-Nachricht oder einem Systemereignis, beispielsweise Meldungsbedingungen, erstellt. **Einstellungen für eingehende E-Mails und Alarme** *(siehe 65)* und verbundene Service-Desk-Verfahren legen fest, wie Ticketanforderungen in Tickets verarbeitet werden, welche Service-Desks zum Erstellen der Tickets verwendet werden und ob Ticketanforderungen storniert werden.

Diese Seite enthält zwei Registerkarten:

- **Allgemein** *(siehe 65)* – Dient der Festlegung von allgemeinen Einstellungen für E-Mail-Leseprogramme und Alarm-Einstellungen.
- **Leseprogramme** *(siehe 67)* – Dient der Festlegung von einem oder mehreren Leseprogrammen, um E-Mail-Konten regelmäßig abzufragen. E-Mail-Nachrichten werden heruntergeladen und zum Erstellen von Ticketanforderungen verwendet.

Deaktivieren des Ticketing-E-Mail-Leseprogramms

Nach der Aktivierung von **Service Desk** konvertiert das **Ticketing**-E-Mail-Leseprogramm weiterhin eingehende E-Mails in **Ticketing**-Modul-Tickets. Sie sollten also das **Ticketing**-E-Mail-Leseprogramm manuell deaktivieren, bevor **Service Desk** aktiviert wird. Falls die **Ticketing**- und die **Service Desk**-E-Mail-Leseprogramme gleichzeitig ausgeführt werden sollen, so müssen diese verschiedene E-Mail-Server pollen.

Registerkarte "Allgemein"

Service-Desk > Konfigurieren > Einstellungen für eingehende E-Mails und Alarme > Registerkarte 'Allgemein'

Die folgenden Einstellungen *gelten für alle E-Mail-Leseprogramme*, die auf der Registerkarte **Leseprogramme** definiert wurden.

Aktionen

Die folgenden Aktionsschaltflächen gelten für alle auf der Registerkarte **Leseprogramme** definierten E-Mail-Leseprogramme.

- **Bearbeiten** – Ermöglicht die Bearbeitung von allgemeinen Einstellungen für alle E-Mail-Leseprogramm- und Alarm-Einstellungen.
- **Jetzt verbinden** – Alle E-Mail-Leseprogramme werden sofort gepollt.
- **Aktivieren** – Aktiviert das Polling durch alle E-Mail-Leseprogramme. **Aktiviert auch die Alarmintegration, wenn Service Deskaktiviert** (siehe 59) ist.
- **Deaktivieren** – Deaktiviert die Abfrage von allen E-Mail-Leseprogrammen **und verhindert die Alarmintegration.**

> **Hinweis:** Falls eines oder mehrere der E-Mail-Leseprogramme keine Verbindung herstellen können, klicken Sie auf **Deaktivieren** und dann auf **Aktivieren**, um das Polling erneut zu initialisieren.

Tabellenspalten

- **Polling-Intervall** – Geben Sie an, wie oft alle E-Mail-Leseprogramme eine Verbindung mit E-Mail-Konten herstellen. Das standardmäßige Verbindungsintervall lautet 2 Minuten.
- **E-Mails mit diesen Betreffs ignorieren**. – Geben Sie Text ein, um eingehende E-Mails zu ignorieren, die diesen Text *in der Betreffzeile* enthalten. Hierbei wird nicht zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden. *Anführungs- und Platzhalterzeichen, wie * und ?, werden im wörtlichen Sinn als Teil des Zeichenfolgeninhalts interpretiert.*

  Erstellen Sie mehrere Filter durch Verwendung mehrerer Zeilen. Mehrere Filter werden als ODER-Anweisungen interpretiert. Vor und nach ganzen Wörtern sollte jeweils ein Leerzeichen eingegeben werden. Beispiel:

  ```
  Undeliverable
  Do not reply
  ```

  Setzen Sie Betrefftext mit einem einzelnen Strich (`|`) in Klammern, um E-Mails mit Betreffzeilen, die dem Ignorieren-Text exakt entsprechen, zu ignorieren. Beispiel: `|Your timesheet is overdue|`

  Die gleiche Ignorieren-Liste kann auf der Seite 'Ticketing' > **E-Mail-Leseprogramme** *(http://help.kaseya.com/webhelp/DE/VSA/7000000/index.asp#434.htm)* und auf der Registerkarte 'Service-Desk' > 'Einstellungen für eingehende E-Mails und Alarme' > **Allgemein** *(siehe 65)* gepflegt werden. Diese Liste kann auch manuell gepflegt werden, indem Sie die Datei `<Kaseya_Installation_Directory>\Kaseya\KServer\ignoreSubject.txt` bearbeiten.

  Aktueller Leser – Das zuletzt abgefragte Leseprogramm.

  Aktueller Host – Der Hostname des zuletzt abgefragten Leseprogramms.

Die folgenden Einstellungen gelten nur für *Alarmanforderungen und beziehen sich nicht auf E-Mail-Leseprogramme.* Siehe **Aktivierung** *(siehe 59)* und **Quelleigenschaften** *(siehe 84)*.

- **Alarm-Mapping-Verfahren** – Das auszuführende **Ticketanforderungs-Mapping**-Verfahren, wenn ein Ticket aus einem Systemereignis (z. B. eine Meldungsbedingung) erstellt wird. Das **Ticketanforderungs-Mapping** *(siehe 89)*-Verfahren stellt die Attribute einer Ticketanforderung gleich vor dem Erstellen eines Tickets ein, einschließlich der zur Ticketerstellung verwendeten Desk-Definition.
- **Alarm-De-Dup-Verfahren** – Das auszuführende **Ticketanforderung-De-Dup**-Verfahren, wenn ein Ticket aus einem Systemereignis (z. B. eine Meldungsbedingung) erstellt wird. Das **Ticketanforderung-De-Dup** *(siehe 89)*-Verfahren ermittelt anhand eines Vergleichs einer Ticketanforderung mit vorhandenen Tickets, ob die Ticketanforderung dupliziert wurde. Ist dies der Fall, wird die Ticketanforderung storniert.
- **Alarm-Standard-Service-Desk** – Die Desk-Definition, die zum Erstellen von Tickets aus Alarmen verwendet wird. Dies kann durch das **Alarm-Mapping-Verfahren** außer Kraft gesetzt werden.

Registerkarte "Leseprogramme"

Service-Desk > Konfigurieren > Einstellungen für eingehende E-Mails und Alarme > Registerkarte 'Leseprogramme'

Konfiguration eingehender E-Mails

Sie müssen alle fünf unten stehenden Schritte ausführen, um es zu ermöglichen, dass bei eingehenden E-Mails neue Tickets in Service Desk erstellt werden.

1. Fügen Sie wie unten beschrieben ein E-Mail-Leseprogramm hinzu oder bearbeiten Sie es.
2. Stellen Sie sicher, dass im abgefragten E-Mail-Server POP oder IMAP, wie im E-Mail-Leseprogramm festgelegt, aktiviert ist.
3. Bestimmen Sie die Desk-Definition, die zum Erstellen des Tickets verwendet wurde, auf *eine der folgenden drei Methoden*:
   a. Legen Sie optional die **Standard**-Desk-Definition unter 'Service Desk' > **Desk-Definition** *(siehe 38)* fest.
   b. Verknüpfen Sie optional ein E-Mail-Leseprogramm mit einem Service-Desk. Verwenden Sie dazu die Registerkarte 'Desk-Definition' > 'Service-Desk' > 'Desk-Definition' > 'Neu' oder 'Bearbeiten' > 'Standardfeld-Standardwerte'. Diese hat Vorrang vor der **Standard**-Desk-Definition.
   c. Legen Sie optional ein Service-Desk fest, indem Sie ein E-Mail-Leseprogramm mit einem eindeutigen **Ticketanforderung-De-Dup** *(siehe 89)*- oder **Ticketanforderungs-Mapping** *(siehe 89)*-Verfahren verknüpfen. Dies hat Vorrang vor der **Standard**-Desk-Definition und der Einstellung 'Desk-Definition' > **E-Mail**.
4. Aktivieren Sie über die Registerkarte 'Service-Desk' > 'Gemeinsame Konfiguration' > 'Einstellungen für eingehende E-Mails und Alarme' > 'Allgemein' die Option **Einstellungen für eingehende E-Mails und Alarme**.
5. Stellen Sie sicher, dass durch **E-Mails mit diesen Betreffs ignorieren** auf der Registerkarte 'Einstellungen für eingehende E-Mails und Alarme' > **Allgemein** *(siehe 65)* nicht die E-Mail herausgefiltert wird, die Sie in Tickets konvertieren möchten.

Hinweis: Siehe **Aktivierung** *(siehe 59)*, um Tickets basierend auf Systemereignissen, wie Alarmen, zu erstellen.

Hinweis: Wenn ein mit Ihrem Service-Desk verbundenes Serviceverfahren E-Mails *sendet*, stellen Sie sicher, dass *ausgehende* E-Mails unter 'System' > **Ausgehende E-Mail** *(http://help.kaseya.com/webhelp/DE/VSA/7000000/index.asp#4765.htm)* aktiviert sind.

Aktionen

- **Neu** – Fügt ein neues Leseprogramm hinzu.
- **Bearbeiten** – Gestattet die Bearbeitung eines ausgewählten Leseprogramms.
- **Löschen** – Löscht ein ausgewähltes Leseprogramm.

E-Mail-Leseprogramm hinzufügen/bearbeiten

- **ID** – Der Name des E-Mail-Leseprogramms
- **Hostname** – Der Hostname eines POP3- oder IMAP-E-Mail-Servers. Beispiel: `pop.youremailserver.com` für einen POP3-E-Mail-Server oder `imap.youremailserver.com` für einen IMAP-E-Mail-Server. Wenn außerdem **SSL verwenden** aktiviert ist, erfordert der E-Mail-Server eventuell die Eingabe eines Hostnamens im Feld **Hostname** anstelle einer IP-Adresse.
- **Portnummer** – Die vom E-Mail-Dienst verwendete Portnummer. Dabei handelt es sich normalerweise um `110` oder `995`.

- **Anmelde-ID** – Der Name des E-Mail-Kontos. *Schließen Sie nicht das @-Suffix ein.* Wenn die vollständige E-Mail-Adresse beispielsweise `acme@IhreMail.com` lautet, geben Sie `acme` in dieses Feld ein.
- **Passwort** – Das Passwort des E-Mail-Kontos
- **E-Mail-Antwortadresse** – Gibt die "Von"-Adresse für ausgehende E-Mail-Nachrichten an. Die Von-Adresse einer ausgehenden E-Mail-Nachricht wird mithilfe der folgenden Rangordnung angegeben:
  1. Wenn eine Von-Adresse im Verfahrensschritt **sendEmail()** vorhanden ist, wird diese Adresse verwendet.
  2. Ansonsten wird in diesem Schritt die Von-Adresse verwendet, die von einer verknüpften "Service-Desk > **Nachrichtenvorlage**" bereitgestellt wurde (vorausgesetzt, der Link existiert und es wurde eine Von-Adresse angegeben).
  3. Ist dies nicht der Fall, verwendet dieser Verfahrensschritt die **Antwort-E-Mail-Adresse** des mit dem Service-Desk unter "Service Desk > **Einstellungen für eingehende E-Mails und Alarme** > E-Mail-Leseprogramm" verknüpften E-Mail-Leseprogramms. Diese Verknüpfung zwischen Leseprogramm und Service-Desk wird unter "Service-Desk > Desk-Definition > Eigenschaften > Allgemein > **Standardfeld-Standardwerte** *(siehe 42)* > E-Mail" eingestellt.
  4. Ansonsten wird die **Standardabsender-E-Mailadresse** verwendet, die unter "System > **Ausgehende E-Mail**" festgelegt ist.
- **Leseprogramm deaktivieren** – Wenn dies aktiviert ist, werden keine E-Mail-Nachrichten mehr vom E-Mail-Server abgerufen.
- **SSL verwenden** – Wenn dies aktiviert ist, wird die Kommunikation mit dem E-Mail-Server mithilfe von SSL verschlüsselt. Damit diese Funktion verwendet werden kann, muss Ihr E-Mail-Server SSL unterstützen. Bei einigen Systemen ist eine SSL-Verbindung erforderlich und die entsprechende Portnummer lautet 995. Wenn außerdem **SSL verwenden** aktiviert ist, erfordert der E-Mail-Server eventuell die Eingabe eines Hostnamens im Feld **Hostname** anstelle einer IP-Adresse.
- **HTML-Inhalt in E-Mail-Nachrichten verarbeiten** – Dies ist standardmäßig aktiviert. Wenn dies leer ist, wird die HTML-Formatierung in E-Mail-Antwortnachrichten ignoriert und nur die Klartext-Antwortnachricht untersucht. Antwortnachrichten können schlecht formatiert sein und die Verarbeitung eingehender E-Mail-Antwortnachrichten verwirren. Deaktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn E-Mail-Antwortnachrichten beim Versuch, das Originalticket zu aktualisieren, Fehler erzeugen.
- **Empfangs-Dup** – Das **Ticketanforderung-De-Dup** *(siehe 89)*-Verfahren ermittelt anhand eines Vergleichs einer Ticketanforderung mit vorhandenen Tickets, ob die Ticketanforderung dupliziert wurde. Ist dies der Fall, wird die Ticketanforderung storniert. Weitere Informationen finden Sie unter **Quelleigenschaften** *(siehe 84)*.
- **Empfangs-Map** – Das **Ticketanforderungs-Mapping** *(siehe 89)*-Verfahren stellt die Attribute einer Ticketanforderung gleich vor dem Erstellen eines Tickets ein, einschließlich der zur Ticketerstellung verwendeten Desk-Definition. **Empfangseigenschaftsvariablen** *(siehe 79)* listet die Eigenschaftsvariablen auf, die zum Testen in einem **Ticketanforderungs-Mapping**-Verfahren verfügbar sind. Weitere Informationen finden Sie unter **Quelleigenschaften** *(siehe 84)*.
- **Transport** – `POP3` oder `IMAP`.

Protokoll

Das Protokoll listet erfolgreich abgeschlossene Aufgaben des E-Mail-Leseprogramms sowie irgendwelche aufgetretenen Fehler auf.

Ticketverknüpfungen

Eine Ticketanforderung von einer eingehenden E-Mail kann mit einer Organisation, einem Rechner oder Kontakt (Mitarbeiter) auf eine von drei Arten und in der folgenden Reihenfolge verknüpft werden:

1. Das Ticket enthält mit Tilden (~) gekennzeichneten Inhalt.

2. Ein Ticketanforderungs-Mapping-Verfahren testet den Inhalt des Tickets, um die Verknüpfungen zu bestimmen.
3. Die "Von"-Adresse der eingehenden E-Mail stimmt mit der E-Mail-Adresse des Mitarbeiterdatensatzes in VSA überein. Basierend auf dieser Übereinstimmung werden der Mitarbeiter und die Organisation des Mitarbeiters mit dem Ticket verknüpft.
4. Ein Ticket kann einer Rechner-ID automatisch zugewiesen werden, wenn ein Service-Desk- oder das Ticketing-E-Mail-Leseprogramm eine E-Mail-Nachricht von der gleichen E-Mail-Adresse wie der für einen Rechner im Feld 'E-Mail' auf der Seite 'Agent' > 'Profil bearbeiten' definierten erhält. Dies gilt, wenn neue E-Mails in einem Service-Desk- oder dem Ticketing-E-Mail-Leseprogramm eingehen, die nicht mit einer anderen E-Mail-Mapping-Methode zugewiesen werden. Wenn mehrere Rechner-IDs die gleiche E-Mail-Adresse des Kontakts haben, kann nur für eine Rechner-ID das Kontrollkästchen 'Tickets automatisch zuweisen' aktiviert sein.

Als Antwort auf ausgehende Service Desk-E-Mails gesendete eingehende E-Mails

Legen Sie den **E-Mail-Anzeigename** für die von einer Desk-Definition ausgehend gesendeten E-Mails fest. Verwenden Sie dazu die Registerkarte 'Desk-Definition' > **Allgemeine Informationen** *(siehe 40)*.

Hinweis: Bei dem Namen sollte es sich um eine Zeichenfolge aus Buchstaben handeln, die nicht im Betreff oder Nachrichtentext von E-Mails vorkommt. Dies dient als Trennzeichen, wenn eine E-Mail als Antwort auf eine ausgehende **Service Desk**-E-Mail gesendet wird.

E-Mail-Inhalt

Ein Leseprogramm kann in Klartext oder HTML formatierte E-Mail-Nachrichten mit oder ohne Anhänge empfangen und ihren Inhalt zum Ticketing-System hinzufügen. **E-Mail-Nachrichten im RTF-Format werden nicht unterstützt.** Die folgenden Tags können in *den Betreff oder Textkörper* der E-Mail-Nachricht eingeschlossen werden. Bei Tags muss die Groß- und Kleinschreibung beachtet werden.

Nur bestehende Tickets

- `~ticid='xxx'` – Hängt den Textkörper der E-Mail-Nachricht an ein vorhandenes Ticket an. Optional. Wenn eine Antwort-E-Mail eingeht, versucht KSD die in der zuvor gesendeten ausgehenden E-Mail eingeschlossene Ticket-ID zu verwenden, um das bestehende Ticket zu identifizieren, an das die Nachricht angehängt werden soll.

Neue und vorhandene Tickets

- `~hide` – Blendet die Anmerkung aus. Das `~hide`-Tag selbst wird entfernt.

Nur neue Tickets

- `~username='xxx'` – Fügt automatisch den angegebenen Wert als `xxx` in das Feld **Absendername** ein.

  Hinweis: Wenn `~username='xxx'` *nicht* in den Betreff oder den Textkörper der E-Mail eingeschlossen wird, wird die `Von`-Adresse des E-Mail-Absenders in das Feld **Absendername** eingetragen.

- `~useremail='xxx'` – Fügt automatisch den angegebenen Wert als `xxx` in das Feld **Absender-E-Mail** ein.
- `~assignee='xxx'` – Weist das erstellte Ticket einem bestimmten Benutzer zu. Der Benutzer muss bereits vorhanden sein.
- `~machineid='xxx.xxx'` – Weist das erstellte Ticket einer Rechner-ID zu. Die Rechner-ID muss bereits vorhanden sein.

- `~machinegroup='xxx.xxx'` – Weist das erstellte Ticket einer Rechner-ID zu. Die Rechner-ID muss bereits vorhanden sein.
- `~organization='xxx'` – Weist das erstellte Ticket einer Organisation anhand der Organisations-ID zu. Die Organisations-ID muss bereits vorhanden sein.

> **Hinweis:** Die folgenden Felder werden durch eine Desk-Definition definiert.

- `~category='xxx'` – Weist das erstellte Ticket einer bestimmten Kategorie zu. Die Kategorie muss bereits vorhanden sein.
- `~priority='xxx'` – Weist das erstellte Ticket einer bestimmten Priorität zu. Die Priorität muss bereits vorhanden sein.
- `~status='xxx'` – Weist das erstellte Ticket einem bestimmten Status zu. Der Status muss bereits vorhanden sein.
- `~severity='xxx'` – Weist das erstellte Ticket einem bestimmten Schweregrad zu. Der Schweregrad muss bereits vorhanden sein.
- `~solutiontype ='xxx'` – Weist das erstellte Ticket einer bestimmten Lösung zu. Die Lösung muss bereits vorhanden sein.
- `~customfield='xxx'` - Weist das erstellte Ticket dem bestimmten Wert einer benutzerdefinierten Feld-ID zu. Die benutzerdefinierte Feld-ID muss bereits vorhanden sein.

Verfahrensvariablen

Service-Desk > Konfigurieren > Verfahrensvariablen

Auf der Seite **Verfahrensvariablen** werden die in Service-Desk-Verfahren verwendeten Variablen definiert. Der in **Verfahrensvariablen** eingestellte Variablenwert kann vom Standardwert für eine **Regelvariable** *(siehe 71)* abgelöst werden.

Verfahrensvariablen können in anderen Verfahrensvariablen *verschachtelt* sein. Die Verfahrensvariable `[=Email_ReviewTeam=]` wird beispielsweise als Wert von vielen vordefinierten Verfahrensvariablen eingegeben. Sie müssen nur den Standardwert der Verfahrensvariable `Email_ReviewTeam` von `enter.review.team.email@yourcompany.com` in einen gültigen Satz an E-Mail-Adressen ändern, um alle anderen Verfahrensvariablen zu aktualisieren, die sie verwenden.

> **Hinweis:** **Service Desk** installiert vordefinierte Verfahrensvariablen. Diese vordefinierten Verfahrensvariablen werden von einer/einem oder mehreren der vorkonfigurierten Desk-Definitionen und Verfahren verwendet, die über die Seite **Desk-Vorlagen** *(siehe 49)* installiert wurden. Sie können ihren Inhalt ändern; diese Änderungen werden gespeichert. Wenn Sie diese vordefinierten Verfahrensvariablen jedoch löschen, werden sie während des nächsten Pflegezyklus des VSA neu erstellt.
>
> **Hinweis:** Eine Übersicht über Variablen in Service-Desk-Verfahren finden Sie unter **Mit Variablen arbeiten** *(siehe 78)*.

Aktionen

- **Neu** – Fügt eine neue Verfahrensvariable hinzu.
  - **Name** – Der Variablenname. Dieser kann nicht mehr geändert werden, nachdem Sie ihn gespeichert haben.
  - **Beschreibung** – Eine kurze Beschreibung der Variable
  - **Set** – Das Set bestimmt, welche Arten von Desk-Definitions-Verfahren die Variable verwenden können. Verwenden Sie ein beliebiges Variablenset in **Regeln** *(siehe 71)*. Sie können zwei Variablen mit dem gleichen Namen definieren, vorausgesetzt, dass sie unterschiedlichen Sets zugewiesen werden. Set-Optionen umfassen Folgendes:

`Stage Entry or Exit`
`Ticket Change`
`Ticket Request De-Dup`
`Ticket Request Mapping`
`Ticket Goals`
`Ticket Escalations`
`All` – Gilt für alle Verfahrenstypen.

- **Wert** – Der Standardwert der Variable

- **Bearbeiten** – Gestattet die Bearbeitung einer ausgewählten Verfahrensvariable.
- **Löschen** – Löscht eine ausgewählte Verfahrensvariable.

Richtlinien

Service-Desk > Konfigurieren > Richtlinien

Auf der Seite **Regeln** wird festgelegt, wie ein Service-Desk verwendet werden kann, einschließlich der Kontaktdaten, der verwendeten Kontaktmethode, der verfügbaren Ressourcen und anderer Anforderungen. Regeln werden einem Ticket bei seiner Erstellung zugewiesen, und zwar nach Organisation, Organisationstyp oder Rechnergruppe. Siehe **Automatisierte Verarbeitung mithilfe von Richtlinien** *(siehe 4)*.

Regelkonfiguration

1. Definieren Sie über **Abdeckungspläne** *(siehe 72)* die Stunden und Tage des Jahres, die ein Service-Desk auf Serviceanforderungen antwortet. Dies schließt Abdeckungsstunden an *offiziellen* Feiertagen ein.
2. Definieren Sie über **Feiertage** *(siehe 74)* die Abdeckungsstunden für bestimmte Feiertage.
3. Definieren Sie über **Regeln** Regeln bezüglich der Verwendung eines Service-Desks.
4. Verknüpfen Sie über 'Service-Desk' > 'Desk-Definition' > 'Verarbeitung' > **Verknüpfte Richtlinien** *(siehe 47)* eine Richtlinie mit einem Service-Desk.
5. Definieren Sie über **Verfahrensvariablen** *(siehe 70)* Variablen, die mit Service-Desk-Variablen verknüpft werden.
6. Weisen Sie Regeln über die Registerkarte **Variablen** in **Regeln** Verfahrensvariablen zu.
7. Bestimmen Sie anhand von Regelvariablen in **Verfahren** *(siehe 74)*, wie Tickets verarbeitet werden. Ein Beispiel wäre das automatische Einstellen von Eigenschaftswerten in einem Ticket auf Basis des Wertes einer Regelvariable.

Aktionen

- **Neu** – Fügt eine neue Richtlinie hinzu.
- **Bearbeiten** – Gestattet die Bearbeitung einer ausgewählten Richtlinie.
- **Umbenennen** – Benennt eine ausgewählte Richtlinie um.
- **Löschen** – Löscht eine ausgewählte Richtlinie.

Registerkarte "Allgemein"

- **ID** – Der Name der ID
- **Beschreibung** – Eine kurze Beschreibung dieser ID
- **Regelstunden** – Weisen Sie dieser Regel einen **Abdeckungspläne**-Datensatz hinzu.
- Die folgenden Einstellungen dienen nur Referenzzwecken.
  - **E-Mail-Kontakt** – Wenn dies aktiviert ist, kann das Service-Desk per E-Mail kontaktiert werden.

- **Telefonischer Kontakt** – Wenn dies aktiviert ist, kann das Service-Desk telefonisch kontaktiert werden.
- **IM-Kontakt** – Wenn dies aktiviert ist, kann das Service-Desk per Instant-Messaging kontaktiert werden.
- **Zugriff auf Knowledge Base** – Wenn dies aktiviert ist, haben Service-Desk-Benutzer Zugriff auf eine Knowledge Base.

- **Zeitabmessung für Abdeckung** – Wenn dies aktiviert ist, schließen **Ziele und Eskalationen** *(siehe 74)* beim Berechnen von Eskalationen **Abdeckungspläne** ein. Beispiel: Ein Ticket wird gerade vor Arbeitsschluss des Service-Desks erstellt und die Eskalation ist für zwei Stunden später geplant. Die Eskalation geschieht erst zwei Stunden, nachdem das Service-Desk wieder geöffnet wurde. Wenn dies nicht aktiviert ist, wird nur die Kalenderzeit verwendet.

Registerkarte "Variablen"

Variablen können zu Regeln zugewiesen werden. Nachdem Regeln zu Tickets zugewiesen wurden, können diese Tickets je nach ihren Regelvariablen auf unterschiedliche Weise von Verfahren verarbeitet werden. Verfahren können die von Regelvariablen festgelegten Werte lesen sowie außer Kraft setzen.

Wählen Sie eine Variable und weisen Sie einen Wert zu. Bevor Sie einer Richtlinie eine Variable zuweisen können, muss die Variable bereits über 'Service-Desk' > **Verfahrensvariablen** *(siehe 70)* erstellt worden sein. Bei der Verarbeitung eines Verfahrens löst der Standardwert für eine Regelvariable den Standardwert ab, der über **Verfahrensvariablen** für eine Variable eingestellt wurde.

Aktionen

- **Neu** – Weist einer Richtlinie eine Verfahrensvariable zu.
  - **ID** – Zeigt den im mittleren Feld ausgewählten Regelnamen an.
  - **Variable** – Wählen Sie eine Variable aus, die vorher über Service-Desk > **Richtlinien** definiert wurde.
  - **Wert** – Geben Sie einen alphanumerischen Wert ein.
- **Bearbeiten** – Ermöglicht die Bearbeitung der Zuweisung einer Verfahrensvariable zu einer Richtlinie.
- **Löschen** – Löscht eine Verfahrensvariable aus einer Richtlinie.

Planung des Anwendungsbereiches

Service-Desk > Konfigurieren > Abdeckungspläne

Auf der Seite **Abdeckungspläne** werden die Stunden und Wochentage angegeben, während denen eine Desk-Definition für die Beantwortung von Serviceanforderungen geöffnet ist. Dem Datensatz **Regeln** wird ein Datensatz **Abdeckungspläne** *(siehe 71)* hinzugefügt. **Abdeckungspläne** werden anhand der für diesen Abdeckungsplan festgelegten Zeitzone berechnet. Bei Aktivierung passt ein Kontrollkästchen für **Sommerzeit** die Zeitzone automatisch an die Sommerzeit an.

Abdeckungstest

Mit einem Serviceverfahrensbefehl **isWithinCoverage()** *(siehe 99)* können Sie testen, ob ein Ticket oder ein KB-Artikel abgedeckt ist. Verwenden Sie dies, um ab diesem Zeitpunkt im Serviceverfahren den Automationsfluss zu bestimmen.

Zeitmessung für die Abdeckung

Wenn unter **Richtlinien** *(siehe 71)* das Kontrollkästchen **Zeitmessung für die Abdeckung** aktiviert ist, schließen **Ziele** *(siehe 90)* und **Eskalationen** *(siehe 90)* beim Berechnen von Eskalationen **Abdeckungspläne** ein. Beispiel: Ein Ticket wird gerade vor Arbeitsschluss des Service-Desks erstellt und

die Eskalation ist für zwei Stunden später geplant. Die Eskalation geschieht erst zwei Stunden, nachdem das Service-Desk wieder geöffnet wurde. Wenn dies nicht aktiviert ist, wird nur die Kalenderzeit verwendet.

Aktionen

- **Neu** – Fügt einen neuen Abdeckungsplan hinzu.
- **Bearbeiten** – Gestattet die Bearbeitung eines Abdeckungsplans.
- **Löschen** – Löscht einen Abdeckungsplan.

Registerkarte "Allgemein"

- **Name** – Der Name des Abdeckungsplans. Dieser kann nicht mehr geändert werden, nachdem Sie ihn gespeichert haben.
- **Beschreibung** – Eine kurze Beschreibung dieser ID

Registerkarte "Standardstunden"

Auf der Registerkarte **Standardstunden** werden die für ausgewählte Wochentage und Feiertag abgedeckten Stunden festgelegt.

Aktionen

- **Neu** – Fügt einen Datensatz für die Stundenabdeckung hinzu.
- **Bearbeiten** – Gestattet die Bearbeitung eines Datensatzes für die Stundenabdeckung.
- **Löschen** – Löscht einen Datensatz für die Stundenabdeckung.

Felder

- **Name** – Der Name des Datensatzes für die abgedeckten Stundendetails
- **Abgedeckte Tage** – Ermöglicht die Auswahl eines Wochentagsdatensatzes oder Feiertagsdatensatzes. Die Optionen umfassen einzelne Wochentage, Montag bis Freitag, Wochenenden oder bestimmte Feiertage. Die Feiertage, die Sie in dieser Dropdown-Liste auswählen können, werden auf der Seite **Feiertage** *(siehe 74)* definiert. *Feiertage, die vor dem aktuellen Datum liegen, werden nicht in der Dropdown-Liste angezeigt.*
- **Abgedeckte Stunden** – Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:
  - **Keine Abdeckung**
  - **24 abgedeckte Stunden**
  - **Diese Stunden verwenden** – Bei Auswahl dieser Option müssen Eingaben in den folgenden Feldern vorgenommen werden:
    - ✓ **Anfangsstunde** – Geben Sie die Stunde der **Abdeckungstage** ein, an denen die Serviceabdeckung beginnt. Verwenden Sie das 24-Stunden-Format. Geben Sie beispielsweise `8` für acht Uhr morgens ein.
    - ✓ **Endstunde** – Geben Sie die Stunde der **Abdeckungstage** ein, an denen die Serviceabdeckung endet. Verwenden Sie das 24-Stunden-Format. Geben Sie beispielsweise `17` für fünf Uhr nachmittags ein.
    - ✓ **Zeitzone** – Dies ist die Zeitzone, anhand derer definiert wird, wann ein Service-Desk zum Entgegennehmen von Kundenanrufen zur Verfügung steht.

> **Hinweis:** Alle Datensätze werden unter Verwendung der Kaseya Server-Zeitzone protokolliert. Die ausgewählte Zeitzone wirkt sich nur darauf aus, wie die Uhrzeit in der Benutzeroberfläche angezeigt und berechnet wird.

Offizielle Feiertage

Abdeckungsstunden brauchen nicht für jeden Feiertag separat definiert zu werden. Definieren Sie

stattdessen in der Dropdown-Liste **Abgedeckte Tage** Abdeckungsstunden für einen Datensatz namens `Offizielle Feiertage`. *Dadurch werden alle Feiertage in der Feiertagstabelle zu diesem Abdeckungsplan hinzugefügt.* Wenn Sie keine Abdeckungsstunden nach Ausnahme für einen bestimmten Feiertag definieren, verwendet jeder Feiertag in der Tabelle `Feiertage` die für `Offizielle Feiertage` definierten Abdeckungsstunden.

Feiertage

Service-Desk > Konfigurieren > Feiertage

Über die Seite **Feiertage** können Sie Feiertage anhand eines bestimmten Datums in der Zukunft definieren. Nach der Definition werden alle **zukünftigen Daten** in der Dropdown-Liste **Abgedeckte Tage** auf der Registerkarte **Standardstunden** der Seite **Abdeckungspläne** *(siehe 72)* aufgeführt. Sie können jederzeit das Datum aller Feiertage ändern, beispielsweise zu Beginn jeden Jahres, ohne sie erneut auf Ihre Abdeckungspläne anwenden zu müssen.

Offizielle Feiertage

Abdeckungsstunden brauchen nicht für jeden Feiertag separat definiert zu werden. Definieren Sie stattdessen in der Dropdown-Liste **Abgedeckte Tage** Abdeckungsstunden für einen Datensatz namens `Offizielle Feiertage`. *Dadurch werden alle Feiertage in der Feiertagstabelle zu diesem Abdeckungsplan hinzugefügt.* Wenn Sie keine Abdeckungsstunden nach Ausnahme für einen bestimmten Feiertag definieren, verwendet jeder Feiertag in der Tabelle `Feiertage` die für `Offizielle Feiertage` definierten Abdeckungsstunden.

Aktionen

- **Neu** – Klicken Sie auf **Neu**, um das Fenster **Feiertag hinzufügen** anzuzeigen.
  - **Beschreibung** – Der Name des Feiertags. Dieser Identifikator des mittleren Felds kann nicht mehr geändert werden, nachdem Sie ihn gespeichert haben.
  - **Datum** – Geben Sie das Kalenderdatum des Feiertags ein.
- **Bearbeiten** – Ändert das Datum eines vorhandenen Feiertags.
- **Löschen** – Löscht einen vorhandenen Feiertag.

Verfahrens-Definition

Service-Desk > Service-Desk-Verfahren

Service Desk-Verfahren automatisieren die Verarbeitung von Tickets und Ticketanforderungen. Alle Service-Desk-Verfahren werden auf ähnliche Weise erstellt und strukturiert. Alle Verfahren sind so konfiguriert, dass sie durch Verknüpfen mit einer Service-Desk-Definition oder mit einem anderen Serviceverfahren oder durch eine Ticketanforderung, wobei es sich um ein Verfahren zur Erstellungsanforderung eines neuen Tickets handelt, ausgeführt werden.

Verfahrenstypen

- **Phaseneingang oder -ausgang** *(siehe 88)* – Wird ausgeführt, wenn ein Ticket in eine Phase übergeht oder diese verlässt.
- **Ticketänderung** *(siehe 88)* – Wird bei jeder Änderung eines Tickets ausgeführt.
- **Ziel** *(siehe 90)* – Wird in einem angegebenen Zeitraum ausgeführt, normalerweise, um aufzuzeichnen, ob ein Ziel erreicht wurde oder nicht.
- **Eskalation** *(siehe 90)* – Wird in einem angegebenen Zeitraum ausgeführt, normalerweise um ein Ticket auf ein anderes Service-Level zu eskalieren.
- **Unterverfahren** *(siehe 91)* – Werden von einem anderen Service-Desk-Verfahren ausgeführt.

Die folgenden Verfahren gelten für *Ticketanforderungen*, die über **Einstellungen für eingehende E-Mails und Alarme** *(siehe 65)* verarbeitet werden.

- **Ticketanforderung-De-Dup** *(siehe 89)* – Ermittelt anhand eines Vergleichs einer *Ticketanforderung* mit vorhandenen Tickets, ob die Ticketanforderung dupliziert wurde. Ist dies der Fall, wird die Ticketanforderung storniert.
- **Ticketanforderungs-Mapping** *(siehe 89)* – Dieses Verfahren stellt die Attribute einer *Ticketanforderung* gleich vor dem Erstellen eines Tickets ein, einschließlich der zur Ticketerstellung verwendeten Desk-Definition.

Weitere Themen

- **Serviceverfahren-Ordnerstrukturen** *(siehe 75)*
- **Verfahrenseditor** *(siehe 76)*
- **Mit Variablen arbeiten** *(siehe 78)*
- **Ticketeigenschaften und Variablen** *(siehe 79)*
- **WENN-SONST- und SCHRITT-Anweisungen des Service-Desks** *(siehe 93)*
- **Service-Desk-Prioritätsberechnungen** *(siehe 91)*

Serviceverfahren-Ordnerstrukturen

Service-Desk > Verfahrensdefinition > (Jeder Verfahrenstyp)

Alle Serviceverfahren werden unter einem einzelnen **gemeinsamen** Cabinet organisiert. Verwenden Sie die folgenden Optionen, um Objekte in diesen Ordnerstrukturen zu verwalten:

Immer verfügbar

- **(Filter anwenden)** – Geben Sie Text in das Bearbeitungsfeld des Filters ein und klicken Sie dann auf das Trichtersymbol, um das Filtern auf die Ordnerstrukturen anzuwenden. Beim Filtern wird nicht zwischen Groß-/Kleinschreibung unterschieden. Eine Übereinstimmung trifft ein, wenn Filtertext irgendwo in den Ordnerstrukturen gefunden wird.

Bei ausgewähltem gemeinsamen Cabinet oder Ordner

- **Ordner hinzufügen** – Erstellt einen neuen Ordner unterhalb des ausgewählten Cabinet oder Ordners.
- **Ordner/Verfahren importieren** – Importiert einen Ordner oder ein Verfahren als untergeordneten Ordner zum ausgewählten Ordner in der Ordnerstruktur.

  Hinweis: Ältere Skripte können nach Kaseya 2 importiert werden.

- **Ordner exportieren** – Exportiert den ausgewählten Ordner und alle seine Verfahren als XML-Datei. Die XML-Datei kann erneut importiert werden.

  Hinweis: Desk-Definitionen, Nachrichtenvorlagen und Tickets können über 'System' > **Import-Center** *(http://help.kaseya.com/webhelp/DE/VSA/7000000/index.asp#4796.htm)* importiert und exportiert werden. Eine Desk-Definition kann als Vorlage oder als Desk exportiert werden. Der Export einer Desk-Definition kann alle Verfahren umfassen, die sie unterstützen. Der Export eines Tickets umfasst das Desk, das es unterstützt.

- **Alle erweitern** – Erweitert die gesamte Ordnerstruktur.
- **Alle ausblenden** – Blendet die gesamte Ordnerstruktur aus.

Zusätzliche Schaltflächen, die bei ausgewähltem Ordner angezeigt werden

- **Ordner gemeinsam nutzen** – Der Ordner wird mit Benutzerrollen und einzelnen Benutzern freigegeben. Dies gilt nur für gemeinsam genutzte Cabinetordner.
- **Ordner löschen** – Löscht einen ausgewählten Ordner.
- **Ordner umbenennen** – Benennt einen ausgewählten Ordner um.
- **Eigentumsrecht übernehmen** – Sie können Eigentumsrechte an einem Ordner übernehmen, der Ihnen nicht gehört. Diese Option wird nur für Benutzer mit Master-Rolle angezeigt.
- **Neues Verfahren** – Öffnet den **Verfahrenseditor** *(siehe 76)*, um ein neues Verfahren im ausgewählten Ordner der Ordnerstruktur zu erstellen.
- **Ordnereigenschaften** – Zeigt den Namen, die Beschreibung und den Eigentümer eines Ordners und Ihre Zugriffsrechte zu diesem Ordner an.

Hinweis: Richtlinien für Nutzungsrechte zu Objekten in Ordnerstrukturen finden Sie unter dem Thema **Ordnerrechte** *(http://help.kaseya.com/webhelp/DE/VSA/7000000/index.asp#4673.htm)*.

Bei Auswahl eines Verfahrens

- **Verfahren bearbeiten** – Öffnet den **Verfahrenseditor** *(siehe 76)*, um das ausgewählte Verfahren zu bearbeiten.
- **Verfahren löschen** – Löscht das ausgewählte Verfahren.
- **Verfahren exportieren** – Exportiert das ausgewählte Verfahren.
- **Verfahren umbenennen** – Benennt das ausgewählte Verfahren um.

Verfahrensdetails anzeigen

Wenn Sie ein Serviceverfahren im mittleren Feld auswählen, werden die folgenden Registerkarten im rechten Feld angezeigt:

- **Verfahren anzeigen** – Bietet eine Nur-Anzeige-Ansicht des Verfahrens.
- **Verwendet von** – Zeigt eine Liste an, welche anderen Verfahren dieses Verfahren ausführen. Verfahren, die von anderen Verfahren verwendet werden, können nicht gelöscht werden.

Serviceverfahrenseditor

Klicken Sie in der *Ordnerstruktur* (*http://help.kaseya.com/webhelp/DE/VSA/7000000/index.asp#4673.htm*) eines beliebigen Service-Desk-Verfahrens auf **Neues Verfahren** oder **Verfahren bearbeiten**, um den **Verfahrenseditor** anzuzeigen.

- Die Grundzüge des ganzen Verfahrens werden im linken Feld angezeigt.
- Die Parameter für jede Anweisung werden im rechten Feld angezeigt.

Hinweis: Eine detaillierte Erläuterung der Parameter jeder Anweisung finden Sie unter **WENN-SONST-SCHRITT-Befehle des Service-Desks** *(siehe 93)*.

Aktionsschaltflächen

Diese Schaltflächen werden im mittleren Feld des Verfahren-Editors angezeigt.

- **Verfahren**
  - **Neu** – Erstellt eine leere Registerkarte für ein neues Verfahren.
  - **Öffnen** – Bearbeitet ein bestehendes Verfahren.
  - **Speichern** – Speichert das aktuell ausgewählte Verfahren.
  - **Speichern unter** – Speichert das Verfahren unter einem anderen Namen. In einem Dialogfeld können Sie auswählen, in welchem Ordner das Verfahren gespeichert werden soll.

- **Bearbeiten** – Die folgenden Schaltflächen sind nur aktiviert, wenn mindestens eine Anweisung ausgewählt ist.
  - **Rückgängig machen** – Macht die letzte Bearbeitung rückgängig.
  - **Wiederholen** – Wiederholt die letzte Bearbeitung.
  - **Ausschneiden** – Schneidet die ausgewählten Zeilen aus.
  - **Kopieren** – Kopiert die ausgewählten Zeilen.
  - **Einfügen** – Fügt die ausgewählten Zeilen ein.
  - **Entfernen** – Entfernt die ausgewählten Zeilen.
  - **Gehe zu Zeile** – Wählt die angegebene Zeilennummer aus.
  - **Suchen** – Sucht nach übereinstimmenden Text in Befehlen, Parametern und Werten.
  - **Zeile einfügen** – Fügt eine leere Zeile ein, in die Sie Text eingeben können. Dabei wird eine Dropdown-Liste mit Befehlen angezeigt, die Sie auswählen und in das Verfahren einfügen können.
  - **Zeilen einrücken** – Rückt die ausgewählten Zeilen ein.
  - **Zeilen ausrücken** – Rückt die ausgewählten Zeilen aus.
- **Hilfe**
  - **Hilfe-Tipps** – Zeigt Quickinfos zur Verwendung des Verfahren-Editors an.
  - **Online-Hilfe** – Zeigt die Online-Hilfe an.

Drag-and-Drop

- Anweisungen können per Drag-and-Drop über oder unter eine bestehende Anweisung gezogen und dort abgelegt werden.
- Auch Kommentare können über oder unter eine bestehende Anweisung gezogen und abgelegt werden.
- Alle Anweisungen mit Ausnahme von ELSE-Anweisungen werden automatisch eingerückt, wenn sie unterhalb einer IF-Anweisung eingefügt werden.
- Sie können Schritte innerhalb mehrerer IF- oder ELSE-Anweisungen verschachteln. Ziehen Sie einfach eine IF- oder ELSE-Anweisung unter eine IF-Anweisung, um sie automatisch als untergeordnete Anweisung einzufügen.

Richtlinien

- Klicken Sie auf eine Schritt-, IF- oder ELSE-Anweisung im mittleren Feld, um deren Eigenschaften im rechten Feld anzuzeigen. Die Einstellungen können im rechten Feld oder durch Klicken auf einen Wert direkt in der Anweisung geändert werden.
- Sie können mehrere Zeilen gleichzeitig auswählen und bearbeiten.
- Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die ausgewählten Zeilen, um weitere Optionen anzuzeigen.
- Wenn Sie oben im linken Feld einen Wert eingeben, können Sie die Liste der auswählbaren Anweisungen filtern.
- Wenn Sie im linken oder mittleren Feld mit dem Cursor auf eine Anweisung zeigen, sehen Sie eine Quickinfo mit einer Beschreibung der betreffenden Anweisung. Dieselbe Beschreibung wird auch am oberen Rand des dritten Felds angezeigt.
- Wenn Sie mit dem Cursor links neben eine ausgewählte Anweisung zeigen, werden die Symbole angezeigt. Damit können Sie die ausgewählte Anweisung entfernen bzw. ein- oder ausrücken.
- Bei der Eingabe von Werten in einen Parameter haben Sie folgende Möglichkeiten:
  - Geben Sie < ein, um eine Auswahl aus einer Liste von Systemvariablen zu treffen.
  - Geben Sie # ein, um eine Auswahl aus einer Liste von benutzerdefinierten Variablen zu treffen.

- Sie können mehrere Verfahren gleichzeitig öffnen und bearbeiten. Dabei wird jedes geöffnete Verfahren auf einer separaten Registerkarte angezeigt. Verfahren können zwischen Registerkarten hin- und herkopiert werden.
- Sie können einen SCHRITT auf `Continue on Fail` setzen. Damit kann ein Verfahren auch dann weiter ausgeführt werden, wenn dieser bestimmte SCHRITT fehlschlägt.
- Klicken Sie auf die leere Zeile am unteren Rand des Verfahrens, um die Beschreibung des gesamten Verfahrens zu bearbeiten.
- Mithilfe des Befehls `executeSubProcedure()` können Verfahren innerhalb von Verfahren verschachtelt werden.

Mit Variablen arbeiten

Die folgenden Richtlinien gelten für jedes Service-Desk-Verfahren.

- **Globale Verfahrensvariablen** – Globale Verfahrensvariablen werden über 'Service-Desk' > > **Verfahrensvariablen** *(siehe 70)* definiert.
  - Dieselben globalen Variablen können auf jedes Verfahren angewendet werden, das von einem Service-Desk ausgeführt wird.
  - Mit dem Befehl **checkVariable()** *(siehe 96)* wird der Wert einer Variablen in einem Verfahren getestet.
  - Der Wert einer globalen Variable kann zwar mit dem Befehl **getVariable()** *(siehe 106)* in einem Verfahren geändert werden, wird aber nur für die Dauer des Verfahrens beibehalten.
  - In einem Verfahren wird *in Text* auf eine Variable verwiesen, indem ihr Name von den Zeichen `[=` und `=]` eingeschlossen wird. Beispiel: `[=varname=]`.
  - Globale Variablen werden nach **Namen** und **Settyp** definiert. Beispiel: Eine globale Variable könnte den Namen `varname` erhalten und den Settyp `Alle` verwenden. Der Settyp `Alle` bedeutet, dass die globale Variable in jedem beliebigen Verfahren verwendet werden kann. Wenn eine Variable mithilfe eines Settyps für ein spezifisches Verfahren definiert wird, kann sie nur in Verfahren, die diesen Settyp verwenden, eingesetzt werden. Eine mithilfe des Settyps `Ziel` definierte Variable kann beispielsweise nur in den Verfahren **Ticketziele** verwendet werden.
  - Globale Variablen jedes Settyps können mit einer Regel verknüpft werden. **Regeln** *(siehe 71)* ignorieren den der globalen Variable zugewiesenen Settyp.
- **Verfahrensspezifische Variablen** – Mithilfe des Befehls **getVariable()** *(siehe 106)* können Sie eine *verfahrensspezifische* Variable in einem Verfahren erstellen und ihr einen Wert zuweisen.
  - Im Gegensatz zu globalen Variablen gilt der Umfang einer Verfahrensvariable nur auf das Verfahren, in dem sie erstellt wurde.
  - Genau wie bei globalen Variablen wird *in Text* auf eine Verfahrensvariable verwiesen, indem ihr Name von den Zeichen `[=` und `=]` eingeschlossen wird. Beispiel: `[=varname=]`.
- **Eigenschaftsvariablen** – Eigenschaftsvariablen verweisen auf die Werte von Feldern im VSA.
  - Eigenschaftsvariablen werden hervorgehoben, indem ihre Namen *in Text* von den Zeichen `[$` und `$]` eingeschlossen werden. Beispiel: `[$machine$]`.
  - Zu den Typen der Eigenschaftsvariablen gehören unter anderem `[$TicketId$]` oder `[$Organization$]` oder `[$Status$]`. Unter **Ticketeigenschaften und Variablen** *(siehe 79)* finden Sie eine Liste der Eigenschaftsvariablen.
  - Genau wie bei globalen Variablen und Verfahrensvariablen können die Werte von Eigenschaftsvariablen mithilfe von WENN-Anweisungen getestet werden.
  - Setup für die Eigenschaftsvariable `[$Manager$]`:
    - ✓ Erstellen Sie eine Organisation.
    - ✓ Erstellen Sie eine Abteilung in dieser Organisation.

- ✓ Erstellen Sie zuerst einen Mitarbeiter, der dieser Abteilung zugewiesen ist.
- ✓ Erstellen Sie dann einen zweiten Mitarbeiter, der dieser Abteilung zugewiesen ist.
- ✓ Im Mitarbeiter-Datensatz gibt es ein Feld namens "Supervisor". Weisen Sie den *zweiten* Mitarbeiter als *Supervisor* des ersten Mitarbeiters zu.
- ✓ Erstellen Sie ein Ticket und weisen Sie ihm den *ersten* Mitarbeiter zu (derjenige, für den ein Supervisor zuständig ist). Der Name des Supervisors wird nicht im Ticket angezeigt.
- ✓ Speichern Sie das Ticket.
- ✓ Ein verknüpftes Verfahren, z. B. ein Phaseneingang oder Ticketänderung, kann nun darauf getestet werden, ob die Eigenschaftsvariable `[$Manager$]` des Tickets dem Namen des *ersten* Mitarbeiters entspricht.
- ✓ Es werden Eigenschaftsvariablen von benutzerdefinierten Feldern unterstützt.

- **Groß-/Kleinschreibung** – Bei allen drei Typen der Variablennamen muss die Groß-/Kleinschreibung beachtet werden.
- **Verwendungsbereich** – Nach der Erstellung von Variablen können diese im Klammernformat *in jedes Texteingabefeld* eingeschlossen werden, das in einem WENN-SONST-Dialogfeld angezeigt wird.
- **Nachrichtenvorlagen** – **Eigenschaftsvariablen** *(siehe 79)*, globale Variablen und **Verfahrensvariablen** *(siehe 70)* können in Nachrichtenvorlagen aufgelöst werden.
  - ➢ Jeder Benutzername im Feld **An** einer Nachrichtenvorlage wird automatisch in die entsprechende E-Mail-Adresse dieses Benutzers konvertiert. Wenn beispielsweise der Benutzer `jsmith` die entsprechende E-Mail-Adresse `jsmith@acme.com` hat, dann kann die gleiche Nachrichtenvorlage (mit `jsmith` im Feld `An`) vom Schritt **sendMessage()** verwendet werden, um eine Nachricht an `jsmith` zu senden, und vom Schritt **sendEmail()**, um eine E-Mail an `jsmith@acme.com` zu senden. Die E-Mail-Adressen für jeden Benutzer werden über 'System' > **Benutzer** *(http://help.kaseya.com/webhelp/DE/VSA/7000000/index.asp#4576.htm)* gepflegt.
- **Anmerkungsvorlagen** – Eigenschaftsvariablen, globale Variablen und Verfahrensvariablen können in Anmerkungsvorlagen aufgelöst werden.
- **Zeitzone der Prozedurvariable** – Die Option **Zeitzone der Prozedurvariable** auf der Registerkarte 'Desk-Definition' > **Allgemeine Informationen** *(siehe 40)* legt die von Datums-/Uhrzeit-Verfahrensvariablen, wie z. B. [`$CreateDateTime$]`, `[$ClosedDateTime$]` und `[$EscalationDateTime$]`, verwendete Zeitzone fest. Diese Zeitzone gilt auch für verfahrensgenerierten Datums-/Uhrzeit-*Text*, der in die Spalte **Anmerkung** der Anmerkungshistorie des Tickets eingebunden ist, sowie für Datums-/Uhrzeit-*Text*, der in die von Verfahren generierten Nachrichten und E-Mails eingebunden ist. (Die Daten/Uhrzeiten, die in der Spalte **Zeit** der Anmerkungshistorie angezeigt werden, verwenden weiterhin die Zeitzone, die für den VSA-Benutzer unter 'System' > **Voreinstellungen** *(http://help.kaseya.com/webhelp/DE/VSA/7000000/index.asp#503.htm)* festgelegt wurde.)

Ticketeigenschaften und Variablen

Ticketeigenschaften

Tickets haben viele Eigenschaften. Die Regeln zum Einstellen des Werts einer Eigenschaft sind für jede Eigenschaft spezifisch. Im Allgemeinen werden die Werte von Eigenschaften manuell oder vom System und somit schreibgeschützt festgelegt oder mithilfe von Serviceverfahren gelesen oder festgelegt. Viele Eigenschaften werden als Spalten in der **Tickets-Tabelle** *(siehe 18)* sowie in den Dialogfeldern für **Feldberechtigungen** *(siehe 62)* angezeigt. Das gleiche Set an Ticketeigenschaften ist nicht zwangsläufig für alle Kombinationen an Desk-Definitionen und Benutzerrollen verfügbar.

Eigenschaftsvariablen

Die meisten Standardfelder in einem Ticket haben eine entsprechende Eigenschaftsvariable. Bei Variablennamen muss auf Groß-/Kleinschreibung geachtet werden. **Wenn eine Eigenschaftsvariable in den Text** einer längeren Anmerkung oder einer Nachrichtenvorlage oder eine längere Textanweisung in einem Serviceverfahren eingebettet ist, wird sie von den Zeichen `[$` und `$]` eingeschlossen, um sie als Eigenschaftsvariable zu identifizieren, die mit einem gespeicherten Wert angegeben werden muss. In einem Serviceverfahren müssen Sie, wenn Sie aufgefordert werden, den Namen einer Eigenschaftsvariablen **ohne umgebenden Text** einzugeben, in der Regel nicht die Klammern `[$` und `$]` angeben, um es weiter als Eigenschaftsvariable zu identifizieren.

Benutzerdefinierte Eigenschaften und Eigenschaftsvariablen

Es werden auch Eigenschaftsvariablen von benutzerdefinierten Feldern unterstützt. Verwenden Sie in Serviceverfahren den Befehl **assignCustomField()** (siehe 101), um seine Werte zurückzugeben oder festzulegen. Verwendet das Format `[$customfieldId$]`. Beispiele:

- `[$ReasonforChange$]`
- `[$BusinessAspectsofChange$]`
- `[$TechnicalImpact$]`

Ticketanforderungseigenschaften und Eigenschaftsvariablen

Ticketanforderungseigenschaften sind ein spezieller Satz an Eigenschaftsvariablen, die nur angewendet werden, wenn eine Ticketanforderung mit einer eingehenden Meldung oder einer eingehenden E-Mail über **Einstellungen für eingehende E-Mails und Alarme** *(siehe 65)* erstellt wird. Für sie gilt Folgendes:

- Sie können mit **testTicketProperty()** *(siehe 100)* in **Ticketanforderungs-Mapping** getestet werden.
- Sie können in **Nachrichtenvorlagen** *(siehe 57)* eingebettet sein, wenn sie von den `[$`- und `$]`-Zeichen eingeschlossen sind. Die Nachrichtenvorlage muss von **Ticketanforderung-De-Dup** *(siehe 89)*- und **Ticketanforderungs-Mapping** *(siehe 89)*-Serviceverfahren referenziert sein.
- Sie können in die Bearbeitungsfelder von anderen **Ticketanforderung-De-Dup**- und **Ticketanforderungs-Mapping**-Serviceverfahrensbefehlen eingebettet sein. *Dies sind nur zwei Serviceverfahren, von denen sie genutzt werden können.* Zusätzliche Informationen finden Sie unter **Quelleigenschaften** *(siehe 84)*.

Eigenschaft/Variable-Klassifikationen

- **Schreibgeschützte Eigenschaften/Variablen** – Unabhängig davon, ob sie in einer Ticket-, Anmerkungs- oder Nachrichtenvorlage angezeigt werden, sind diese Eigenschaften und ihre entsprechenden Variablen immer schreibgeschützt. Sie werden vom System festgelegt oder in einem Modul definiert, außerhalb von **Service Desk**
- **Manuell zuweisen** – Dieser Eigenschaft kann ein Wert manuell mit dem Ticketeditor zugewiesen werden.
- **Nach Serviceverfahren zuweisen** – Dieser Eigenschaft kann ein Wert nach Serviceverfahren zugewiesen werden. Bei den meisten Eigenschaften, denen manuell ein Wert zugewiesen werden kann, kann auch ein Wert nach Serviceverfahren zugewiesen werden.
- **Ticketanforderungseigenschaften/Variablen** – Diese Eigenschaften und ihre entsprechenden Eigenschaftsvariablen sind auf Ticketanforderung-Serviceverfahren beschränkt.

Variablen	Beschreibung	Schreibgeschützte Eigenschaften/Variablen	Manuell zuweisen	Nach Serviceverfahren zuweisen	Ticketanforderungseigenschaften/Variablen
[$ActualTaskHours$]	Die Gesamtarbeitsstunden für Aufgaben in einem Ticket.	●			
[$AgentGuid$]	Wenn ein Ticket mit einem Agent verknüpft ist, ist	●			

	dies die eindeutige ID des Agents.				
[$AllNotes$]	Zeigt die gesamte Historie aller aus- und eingeblendeten Anmerkungen an.	●			
[$AllPublicNotes$]	Zeigt die gesamte Historie ausgeblendeter Anmerkungen an.	●			
[$ArchiveFlag$]	Wenn 'wahr', wurde das Ticket archiviert.	●	●	●	
[$Assignee$]	Der derzeit dem Ticket zugewiesene VSA-Benutzer.		●	●	
[$AssigneeEmailAddress$]	Die E-Mail-Adresse des dem Ticket zugewiesenen Bearbeiters.	●			
[$Body$]	Der Nachrichtentext der E-Mail oder der Meldung.				●
[$CCEmailAddr$]	Die E-Mail-Empfänger in CC.				● [2]
[$Category$]	Die dem Ticket zugewiesene Kategorie.		●	●	
[$Changes$]	Zeigt eine Zusammenfassung der Änderungen als reinen Text an, darunter alle neu hinzugefügten Anmerkungen. Gilt nur für öffentliche Anmerkungen.	●			
[$ChangesAsHtml$]	Zeigt eine Zusammenfassung der Änderungen im HTML-Format an, darunter alle neu hinzugefügten Anmerkungen. Gilt nur für öffentliche Anmerkungen.	●			
[$ClosedDateTime$]	Das Datum/die Uhrzeit, als das Ticket geschlossen wurde.		●		
[$CreateDateTime$]	Das Erstellungsdatum/die Erstellungsuhrzeit des Tickets.		●		
[$Description$]	Die Beschreibung für das Ticket.		●		
[$EditingUserName$]	Der Benutzer, der das Ticket zuletzt bearbeitet hat.	●			
[$EmailHeaders$]	Die Header der E-Mail.				● [2]
[$EmailPriority$]	Die vom Absender festgelegte Priorität der E-Mail.				● [2]
[$EscalationDateTime$]	*(Eskalation)* Das Datum/die Uhrzeit, an dem/zu der das Ticket eskaliert wird, wenn es die aktuelle Phase nicht verlässt.		●		
[$EscalationLevel$]	Die aktuelle Eskalationsstufe für dieses Ticket innerhalb der aktuellen Phase.	●			
[$EstimatedTaskHours$]	Die geschätzte Anzahl Stunden für alle Aufgaben im Ticket.	●			
[$ExpectedDueDate$]	Das Zieldatum/die Zieluhrzeit für das gesamte Ticket.		●		
[$FullMachineName$]	Der vollständig qualifizierte Rechnername und die Gruppe. Dies entspricht der Verwendung von [$Machine$].[$MachineGroup$] und wird normalerweise mit dem scheduleProcedure()-Schritt in einem Verfahren verwendet, um ein Agent-Verfahren auszuführen.	●	●	●	
[$GoalDateTime$]	Das Zieldatum/die Zieluhrzeit, an dem/zu der das Ticket fällig ist, wenn es die aktuelle Phase nicht verlässt.	●			
[$Hidden$]	Ist für Ticketanforderungen, mit denen ein neues Ticket erstellt wird, immer 'falsch'. Bei der Antwort auf ein ausgehendes Ticket, das eine '~hide'-Zeichenfolge im Betreff oder im Nachrichtentext der Antwort-E-Mail enthält, wird die Antwortnachricht in eine ausgeblendete Anmerkung				●

	konvertiert.				
[ID]	Die eindeutige ID der Ticketanforderung. Nicht für den Einsatz in Verfahren vorgesehen.				●
[$InIncidentUpdate$]	Ist 'wahr', wenn ein vorhandenes Ticket aktualisiert wird. Ist 'falsch', wenn ein neues Ticket erstellt wird.	●			●
[$InMergeTicket$]	Ist 'wahr', wenn das Verfahren auf einen zusammengeführten Ticketbefehl hin ausgeführt wird.	●			
[$IsTicketRequest$]	Ist 'wahr', wenn es von einem Systemereignis anstelle einer eingehenden E-Mail erstellt wird.				●
[$LastEditDateTime$]	*(Geändert am)* Das Datum/die Uhrzeit der letzten Bearbeitung des Tickets.		●		
[$LastPublicUpdate$]	Das Datum/die Uhrzeit, an dem/zu der dem Ticket zuletzt eine angezeigte Anmerkung hinzugefügt wurde.	●			
[$Machine$]	Die mit dem Ticket verknüpfte Rechner-ID.		●	●	
[$MachineGroup$]	Die Rechnergruppe der mit dem Ticket verknüpften Rechner-ID.		●	●	
[$Manager$]	Der Supervisor eines mit einem Ticket verknüpften Mitarbeiters. Anweisungen für den Einsatz dieser Eigenschaftsvariable finden Sie unter **Mit Variablen arbeiten** *(siehe 78)*. Hinweis: Dies entspricht nicht dem Manager der Abteilung, zu der der Mitarbeiter gehört.	●			
[$Merged$]	Ist 'wahr', wenn das Ticket mit einem Zusammenführungsbefehl erstellt wurde.	●			
[$Organization$]	Die dem Ticket zugewiesene Organisations-ID.		●	●	●
[$PartitionID$]	Die Partition, an die die Ticketanforderung geleitet wurde. Nicht für den Einsatz in Serviceverfahren vorgesehen.				●
[$Owner$]	Der letztendlich für die Lösung dieses Tickets zuständige VSA-Benutzer.		●	●	
[$OwnerEmailAddress$]	Die E-Mail-Adresse des Ticketeigentümers.	●			
[$PolicyName$]	Der Name der dem Ticket zugewiesenen Richtlinie.		●	●	
[$Pool$]	Der dem Ticket zugewiesene Pool an VSA-Benutzern.		●	●	
[$PreviousStage$]	Die dem Ticket zuvor zugewiesene Phase.	●			
[$Priority$]	Die dem Ticket zugewiesene Priorität.		●	●	
[$ProjectedDate$]	Das für die Lösung des Tickets zugesagte Datum.		●	●	
[$RawEml$]	Die Roh-E-Mail ohne Header.				● [2]
[$ReadFlag$]	Wenn "wahr", hat bis jetzt noch kein Benutzer das Ticket angezeigt. Wenn "falsch", hat zumindest ein Benutzer das Ticket angezeigt.		●	●	
[$RelatedTicketsAsBulletList$]	Gibt eine nummerierte Liste verwandter Tickets zurück.	●			
[$RelatedTicketsAsString$]	Gibt eine kommagetrennte Liste von Ticket-IDs mit ihren Übersichtsbeschreibungen zurück.	●			

[$Resolution$]	Zeigt die dem Ticket zugewiesene Lösung an.		●	●	
[$ResolutionDateTime$]	*(Effektives Abschlussdatum)* Das Datum/die Uhrzeit, an dem/zu dem das Ticket gelöst wurde.	●			
[$ResolutionText$]	Beschreibender Text, der mit einem Auflösungscode eingegeben wurde.		●	●	
[$SDTimeZoneOffset$]	Zeigt das dem Ticket zugewiesene Zeitzone-Offset an.		●	●	
[$ServiceDesk$]	Das zum Erstellen des Tickets verwendete Service-Desk.		●		
[$Severity$]	Der dem Ticket zugewiesene Schweregrad.		●	●	
[$SourceType$] [$SourceTag1$] [$SourceTag2$] [$SourceTag3$] [$SourceValue1$] [$SourceValue2$] [$SourceValue3$]	Unter **testTicketProperty()** *(siehe 100)* finden Sie eine Beschreibung der Eigenschaftsvariablen 'SourceType', 'SourceTag' und 'SourceValue'.				●
[$Staff$]	Wird als Kontaktfeld im Ticketeditor angezeigt. Ein Kontakt ist ein Mitarbeiter einer Organisation.		●	●	●
[$StaffEmail$]	*(Kontakt-E-Mail)* Zeigt den E-Mail-Wert des Kontakts an.		●		
[$StaffPhoneNumber$]	*(Kontakttelefonnummer)* Die Telefonnummer des Mitarbeiters, dem das Ticket zugewiesen ist.		●	●	
[$Stage$]	Die dem Ticket zugewiesene Phase.		●	●	
[$StageStartDateTime$]	Das Startdatum/die Startuhrzeit der aktuellen Phase des Tickets.	●			
[$Status$]	Der dem Ticket zugewiesene Status.		●	●	
[$Subject$]	Die Betreffzeile der E-Mail oder der Meldung.				●
[$SubmitterEmailAddress$]	Die E-Mail-Adresse des Absenders.		●		● [1]
[$SubmitterName$]	Der Name der Person, die das Ticket übermittelte. Normalerweise ist dies der Name des Benutzers, der wegen eines Serviceproblems anruft oder eine E-Mail-Nachricht sendet.		●		● [1]
[$SubmitterType$]	Der Typ des Ticketerstellers. Ein TEILNEHMER ist ein VSA-Benutzer. Ein BENUTZER ist kein VSA-Benutzer.	●	●		●
[$Summary$]	Eine einzeilige Beschreibung des Tickets.		●	●	
[$TargetEmailAddr$]	Die E-Mail-Adresse, an die die eingehende E-Mail gerichtet war.				●
[$TicketId$]	*(ID)* Der eindeutige Bezeichner für das Ticket. Dieser Wert kann nicht geändert werden.	●			
[$TicketURL$]	Bietet einen Link zum Ticket in einer E-Mail oder Nachricht.	●			
[$TotalHoursWorked$]	*(Arbeitsstunden Datum/Uhrzeit)* Die auf das Ticket aufgewendeten Gesamtarbeitsstunden.		●	●	
[$WorkOrder$]	Der mit dem Ticket verknüpfte Arbeitsauftrag.	●			
[$WorkOrderName$]	Der Name des mit dem Ticket verknüpften Arbeitsauftrags.	●			

[$WorkOrderNumber$]	Die Nummer des mit dem Ticket verknüpften Arbeitsauftrags.	●			
[$WorkPerformedDateTime$]	Das Datum und die Uhrzeit, an dem/zu der an dem Ticket gearbeitet wurde. Dieser Wert ist unabhängig von den für Arbeitsstunden eingegebenen Einträgen.	●			

[1] Die Ausnahmen sind `[$SubmitterName$]` und `[$SubmitterEmailAddress$]`, die manuell im Ticketeditor geändert werden können.

[2] Die Eigenschaftsvariablen `[$CCEmailAddr$]`, `[$EmailHeader$]`, `[$EmailPriority$]`, `[$RawEml$]` gelten nur für **Ticketanforderungs-Mapping** *(siehe 89)*-Verfahren.

Eigenschaften ohne Variablen					
Aktivität	Der mit einem Arbeitsstundeneintrag verknüpfte Aktivitätstyp. Gilt nur, wenn Leistungsabrechnung-Integration aktiviert ist.		●		
Eingabeform	Zeigt eine Dropdown-Liste mit verschiedenen Formen, die zum Bearbeiten eines Tickets verwendet werden kann.		●		
Verborgene Anmerkung	Blendet verborgene Anmerkungen optional aus oder ein oder aktiviert die Erstellung von verborgenen Anmerkungen.		●		
Gesperrt von	Der Benutzer, der das Ticket derzeit bearbeitet. Durch das Sperren wird verhindert, dass andere Benutzer das Ticket bearbeiten.		●		
Gesperrt am	Das Datum/die Uhrzeit der Ticketsperrung.		●		
Anmerkung	Blendet angezeigte Anmerkungen optional aus oder ein oder aktiviert die Erstellung von angezeigten Anmerkungen.		●		
Adresse der Organisation	Die Adresse der dem Ticket zugewiesenen Organisation.		●		
Name der Organisation	Der Name der dem Ticket zugewiesenen Organisation.		●		
Tarif überschreiben	Ein manuell eingegebener Tarif, der den Standardrechnungsbetrag für einen ausgewählten Ressourcentyp überschreibt. Gilt nur, wenn Leistungsabrechnung-Integration aktiviert ist.		●		
Ressourcentyp	Der dem Ticket zugewiesene Ressourcentyp. Gilt nur, wenn Leistungsabrechnung-Integration aktiviert ist.		●		

Quelleigenschaften

Tickets aus Systemereignissen erstellen

Das VSA kann so konfiguriert sein, dass beim Eintreten von Systemereignissen Tickets erstellt werden. Bei den Typen der Systemereignissen, die Tickets erstellen, handelt es sich in der Regel um Meldungen oder eingehende E-Mails. Ein Systemereignis, das ein Ticket erstellt, tritt auch ein, wenn ein VSA-Benutzer auf den an verschiedenen Stellen im VSA vorhandenen Link **Ticket erstellen** klickt.

Die Erstellung eines Tickets basierend auf einem Systemereignis beginnt durch Hinzufügen einer Datenzeile zur `dbo.ticRequest`-Tabelle der VSA-`ksubscribers`-Datenbank. Die Zeile enthält alle Systemereignisdaten, die zum Erstellen des Tickets erforderlich sind.

Wenn die **Service Desk**-Integration **aktiviert** *(siehe 59)* ist, wird das Ticket im **Service Desk**-Modul erstellt. Wenn **Service Desk** nicht aktiviert ist, wird das Ticket im **Ticketing**-Modul erstellt.

Quelleigenschaften

Ein Satz an Quellenspalten ist in jeder Datenzeile der `dbo.ticRequest`-Tabelle enthalten. Diese Quellenspalten werden nur von **Service Desk** verwendet. Der Satz an Quellenspalten hat das folgende Muster.

- Quelltyp
- Quellen-Tag 1
- Quellenwert 1
- Quellen-Tag 2
- Quellenwert 2
- Quellen-Tag 3
- Quellenwert 3
- ...

Der gesamte Satz an Quellenspalten umfasst eine Spalte 'Quelltyp' und 12 'Paare' aus den Spalten 'Quellen-Tag' und 'Quellenwert', woraus sich insgesamt 25 Spalten ergeben. Der gesamte Satz aus 25 Spalten wird zum Klassifizieren des Inhalts der Systemereignisse verwendet, mit denen das Ticket in **Service Desk** erstellt wird. Diese Quellenspalten mit Informationen stehen nur während der Zeit, die ein **Service Desk**-Ticket aus einer Datenzeile in der `ticRequest`-Tabelle erstellt wird, für die Arbeit zur Verfügung.

Tickets aus Systemereignissen in Service-Desk erstellen

In **Service Desk** sind nur zwei Typen an Befehlen für den Zugriff auf Quellenspaltendaten zulässig:

- Der WENN-Befehl **isDuplicateRequest()** *(siehe 97)* im **Ticketanforderung-De-Dup** *(siehe 89)*-Serviceverfahren.
- Der WENN-Befehl **testTicketProperty()** *(siehe 100)* in den **Ticketanforderung-De-Dup**- oder **Ticketanforderungs-Mapping** *(siehe 89)*-Serviceverfahren. In diesem Fall handelt es sich bei der Liste der *Quelleigenschaften* um eine Untergruppe vieler anderer Ticketeigenschaften, die Sie testen können.

Verfahren ausführen

Zum Ausführen müssen sowohl das **Ticketanforderung-De-Dup**- als auch das **Ticketanforderungs-Mapping**-Serviceverfahren auf der Seite **Einstellungen für eingehende E-Mails und Alarme** *(siehe 65)* festgelegt sein.

- Verwenden Sie die Registerkarte **Allgemein** *(siehe 65)*, um Tickets basierend auf Systemereignissen, wie Meldungen oder Benutzerklicks auf einen Link **Ticket erstellen**, zu erstellen.
- Verwenden Sie die Registerkarte **Leseprogramme** *(siehe 67)*, um Tickets basierend auf eingehenden E-Mails zu erstellen.

Beispieldaten

Die folgenden Tabellen zeigen einige der Werte, die in ausgewählten Quellenspalten angezeigt werden.

SourceType	SourceTag1	SourceTag2	SourceTag3	SourceTag4
Ungültige Agent-Anmeldeinformationen	agentguid	alertid		
Agent offline	agentguid	alertid		
Agent online	agentguid	alertid		

Fehlschlagen des Skriptings	agentguid	AlertRegistrationId		
Zähler	agentguid	monitorobjectid	monitorvalue	monitorsetname
Festplattenlaufwerk geändert	agentguid	alertid		
Ereignisprotokoll	agentguid	AlertRegistrationId	LogType	LogTypeLabel
KNMi-Alarm	assetid	monitorid	monitortype	
Plattenkapazität niedrig	agentguid	alertid ODER AlertRegistrationId		
Neues Patch	agentguid	alertid		
PCI-Karte geändert	agentguid	alertid		
Prozess	agentguid	monitorobjectid	monitorvalue	monitorsetname
RAM geändert	agentguid	alertid		
Dienst	agentguid	monitorobjectid	monitorvalue	monitorsetname
SNMP	agentguid	monitorobjectid	monitorvalue	monitorsetname
Systemkontrolle	agentguid	alertid ODER monitorobjectid		
Win AU geändert	agentguid	alertid		

SourceType	SourceTag5	SourceTag6	SourceTag7	SourceTag8
Ungültige Agent-Anmeldeinformationen				
Agent offline				
Agent online				
Fehlschlagen des Skriptings				
Zähler	monitorobjectname			
Festplattenlaufwerk geändert				
Ereignisprotokoll	EventSetName	EventId	EventSource	EventMessage
KNMi-Alarm				
Plattenkapazität niedrig				
Neues Patch				
PCI-Karte geändert				
Prozess	monitorobjectname			
RAM geändert				
Dienst	monitorobjectname			
SNMP	monitorobjectname			
Systemkontrolle				
Win AU geändert				

Quellenwert-Spalten

In der oben stehenden Tabelle werden keine *Quellenwert*-Spalten gezeigt. Eine Quellenwert-Spalte gibt es für jede Quellen-Tag-Spalte. Eine Quellenwert-Zelle kann eine Vielzahl an Werten für die entsprechende Quellen-Tag-Zelle enthalten. In der oben stehenden Tabelle wird in der Zelle in Zeile `Ereignisprotokoll` und Spalte `SourceTag4` beispielsweise die Zeichenfolge `LogTypeLabel` angezeigt. Zu den verschiedenen Werten, die in den entsprechenden `Quellenwert 4`-Zellen angezeigt werden können, gehören u. a. folgende:

- `Directory Service`
- `Internet Explorer`
- `Application`
- `DNS Server`
- `System`
- `Security`

Zeichenfolgenvergleiche

Bei den in WENN-Befehlen ausgeführten Zeichenfolgenvergleichen muss nicht auf Groß-/Kleinschreibung geachtet werden. Dies sind die verfügbaren Tests:

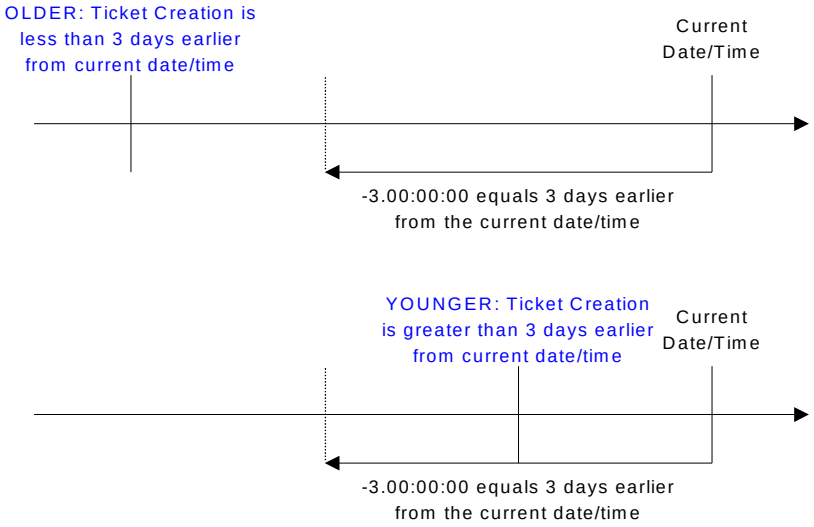
- `Existiert` : "wahr", wenn die Variable vorhanden ist *und* ihr Wert nicht leer ist
- `Existiert nicht` : "wahr", wenn die Variable *nicht* vorhanden ist *oder* ihr Wert leer ist
- `Ist gleich` : "wahr", wenn der Wert der Variable dem Testwert entspricht
- `Ist nicht gleich` : "wahr", wenn der Wert der Variable *nicht* dem Testwert entspricht
- `Ist größer als` : "wahr", wenn der Wert der Variable größer als der Testwert ist
- `Ist größer gleich` : "wahr", wenn der Wert der Variable größer als der oder gleich dem Testwert ist
- `Ist kleiner als` : "wahr", wenn der Wert der Variable kleiner als der Testwert ist
- `Ist kleiner gleich` : "wahr", wenn der Wert der Variable kleiner als der oder gleich dem Testwert ist
- `Enthält` : "wahr", wenn der Testwert eine untergeordnete Zeichenfolge der Variable ist (Variable muss eine Zeichenfolge sein)
- `Enthält nicht` : "wahr", wenn der Testwert *keine* untergeordnete Zeichenfolge der Variable ist (Variable muss eine Zeichenfolge sein)
- `Beginnt mit` : "wahr", wenn Variablenwert mit dem Testwert beginnt
- `Endet mit` : `Beginnt mit` : "wahr", wenn der Variablenwert mit dem Testwert beginnt

Bei den Tests `Ist gleich`, `Ist nicht gleich`, `Ist größer als`, `Ist größer gleich`, `Ist kleiner als` und `Ist kleiner gleich` können die verglichenen Variablen eine Zeichenfolge, eine Zahl, ein Datum im Format `jjjj/mm/tt` oder `jjjj/mm/tt hh:mm` oder `jjjj/mm/tt hh:mm:ss` oder eine Versionsnummer sein, die Punkte oder Kommata enthält (z. B. `1.2.3` oder `4,5,6,7`). Werte in Variablen werden als Zeichenfolgen gespeichert, sodass verglichene Zahlen die gleichen Zeichenfolgenlängen haben müssen. Bei Angabe eines Datumsformats kann dieses durch Eingabe von `+ tt:hh:mm:ss` oder `- tt:hh:mm:ss` versetzt werden. Nur `tt` Tage sind erforderlich; `hh` Stunden, `mm` Minuten und `ss` Sekunden können ausgelassen werden. Sie werden dann als Null betrachtet.

Datums-/Uhrzeitvergleiche

Mithilfe einer WENN-Anweisung können Sie testen, ob eine Uhrzeit relativ zur aktuellen Zeit wahr ist

oder nicht. Die relative Uhrzeit wird als `[-][t.]hh:mm:ss` angegeben, wobei `t` für die Anzahl der Tage, `hh` für die Anzahl der Stunden, `mm` für die Anzahl der Minuten und `ss` für die Anzahl der Sekunden steht. Wenn Sie ein `-` voranstellen, wird ein Zeitpunkt in der Vergangenheit berechnet. Also bedeutet `-1:00:00` vor einer Stunde und `-3.12:45:08` vor drei Tagen, 12 Stunden, 45 Minuten und 8 Sekunden. *Beachten Sie, dass den Tagen ein Punkt anstatt eines Doppelpunkts nachgestellt ist.* Die Angabe von `t` und `-` ist optional. Diese Zeitangaben berücksichtigen keine Abdeckungsstunden, die mit einer Regel verknüpft sind. Eine WENN-Anweisung kann beispielsweise testen, ob das Datum und die Uhrzeit der Erstellung eines Tickets älter als 3 Tage ist. Der erste Wert ist `CreateDateTime`, der Operator lautet `Ist kleiner als` und der Vergleichswert ist `-3.00:00:00`.


OLDER: Ticket Creation is less than 3 days earlier from current date/time
Current Date/Time
-3.00:00:00 equals 3 days earlier from the current date/time
YOUNGER: Ticket Creation is greater than 3 days earlier from current date/time
Current Date/Time
-3.00:00:00 equals 3 days earlier from the current date/time

Phaseneingang oder Ausgang

Verfahrensdefinition > Phaseneingang oder -ausgang

Das Verfahren **Phaseneingang oder -ausgang** wird ausgeführt, wenn ein Ticket in eine angegebene Phase übergeht. Verfahren werden über die Registerkarte 'Service-Desk' > 'Desk-Definition' > 'Verarbeitung' > 'Phase' > 'Neu' / 'Bearbeiten' > **Verfahren** *(siehe 47)* mit Phasen verknüpft.

Abfolge der Verfahren

Wenn Sie eine Phase eines Verfahrens manuell ändern, wird das Phasen*ausgangs*verfahren zuerst ausgeführt, anschließend das Phasen*eingangs*verfahren für die neue Phase und drittens das *Ticketänderungs*verfahren.

Wenn Sie *während eines Verfahrens* ein Ticket auf eine Phase setzen, wartet das Verfahren, bis das Phasenausgangsverfahren für die *aktuelle* ausgeführt wird. Dann wartet es, während das Phaseneingangsverfahren für die *neue* Phase ausgeführt wird, und setzt dann an diesem Punkt wieder ein und führt den Rest des Verfahrens aus.

Ticket-Änderungen

Verfahrensdefinition > Ticketänderung

Ein **Ticketänderungs**verfahren wird bei jeder Änderung eines Tickets ausgeführt. Normalerweise informieren **Ticketänderungs**verfahren den Eigentümer, Administrator oder Absender, dass ein Ticket aktualisiert wurde. **Ticketänderung**sverfahren werden über die Registerkarte 'Service-Desk' > 'Desk-Definition' > 'Neu' / 'Bearbeiten' > **Verfahren** *(siehe 42)* mit der gesamten Desk-Definition

verknüpft.

Abfolge der Verfahren

Wenn Sie eine Phase eines Verfahrens manuell ändern, wird das Phasen*ausgangs*verfahren zuerst ausgeführt, anschließend das Phasen*eingangs*verfahren für die neue Phase und drittens das *Ticketänderungs*verfahren.

Wenn Sie *während eines Verfahrens* ein Ticket auf eine Phase setzen, wartet das Verfahren, bis das Phasenausgangsverfahren für die *aktuelle* ausgeführt wird. Dann wartet es, während das Phaseneingangsverfahren für die *neue* Phase ausgeführt wird, und setzt dann an diesem Punkt wieder ein und führt den Rest des Verfahrens aus.

Ticketanforderung De-Dup

Verfahrensdefinition > Ticketanforderung-De-Dup

Das **Ticketanforderung-De-Dup**-Verfahren ermittelt anhand eines Vergleichs einer *Ticketanforderung* mit vorhandenen Tickets, ob die Ticketanforderung dupliziert wurde. Ist dies der Fall, wird die Ticketanforderung storniert.

Ticketanforderungen werden entweder aus einer eingehenden E-Mail-Nachricht oder einem Systemereignis, beispielsweise Meldungsbedingungen, erstellt. **Einstellungen für eingehende E-Mails und Alarme** *(siehe 65)* und verbundene Service-Desk-Verfahren legen fest, wie Ticketanforderungen in Tickets verarbeitet werden, welche Service-Desks zum Erstellen der Tickets verwendet werden und ob Ticketanforderungen storniert werden.

Hinweis: Details zum Vergleichen einer Ticketanforderung mit vorhandenen Tickets finden Sie unter dem Befehl **isDuplicateRequest()** *(siehe 97)*. Dieser WENN-Befehl steht nur im Verfahren **Ticketanforderung-De-Dup** zur Verfügung. Weitere Informationen finden Sie unter **Quelleigenschaften** *(siehe 84)*.

Hinweis: Unter **Ticketeigenschaften und Variablen** *(siehe 79)* finden Sie eine Liste der Eigenschaftsvariablen, die für Ticketanforderungen gelten.

Ticketanforderungs-Mapping

Verfahrensdefinition > Ticketanforderungs-Mapping

Das **Ticketanforderungs-Mapping**-Verfahren stellt die Attribute einer *Ticketanforderung* gleich vor dem Erstellen eines Tickets ein, einschließlich der zur Ticketerstellung verwendeten Desk-Definition.

Ticketanforderungen werden entweder aus einer eingehenden E-Mail-Nachricht oder einem Systemereignis, beispielsweise Meldungsbedingungen, erstellt. **Einstellungen für eingehende E-Mails und Alarme** *(siehe 65)* und verbundene Service-Desk-Verfahren legen fest, wie Ticketanforderungen in Tickets verarbeitet werden, welche Service-Desks zum Erstellen der Tickets verwendet werden und ob Ticketanforderungen storniert werden.

Hinweis: Details zum Testen der Eigenschaftswerte von Ticketanforderungen, einschließlich des *Quell*systemereignisses der Ticketanforderung, finden Sie unter dem Befehl **testTicketProperty()** *(siehe 100)*. Dieser WENN-Befehl steht nur im Verfahren **Ticketanforderungs-Mapping** zur Verfügung. Weitere Informationen finden Sie unter **Quelleigenschaften** *(siehe 84)*.

Hinweis: Unter **Ticketeigenschaften und Variablen** *(siehe 79)* finden Sie eine Liste der Eigenschaftsvariablen, die für Ticketanforderungen gelten.

Ziel

Verfahrensdefinition > Ziel

Ein **Ziel**verfahren wird nach einem angegebenen Zeitraum ausgeführt, normalerweise, um aufzuzeichnen, ob das Ziel erreicht wurde oder nicht.

Zielverfahren für Tickets

Ein Zielverfahren wird über die Registerkarte 'Service-Desk' > 'Desk-Definition' > 'Neu' / 'Bearbeiten' > **Verfahren** *(siehe 42)* mit einer *Desk-Definition* verknüpft.

- Das Ticketziel stellt das Fälligkeitsdatum für das ganze Ticket ein.
- Das Fälligkeitsdatum wird im Ticketeditor angezeigt.
- Das Fälligkeitsdatum des Tickets kann mithilfe des Befehls **setTicketGoalTime()** *(siehe 108)* festgelegt werden.
- Ticketzielzeiten können mit den Befehlen **pauseTicketGoal()** *(siehe 107)* und **resumeTicketGoal()** *(siehe 107)* angehalten und wieder fortgesetzt werden.

Zielverfahren für Phasen

Zielverfahren werden über die Registerkarte 'Service-Desk' > 'Desk-Definition' > 'Verarbeitung' > 'Phase' > 'Neu' / 'Bearbeiten' > **Verfahren** *(siehe 47)* mit *Phasen* verknüpft.

- Ein Phasenzielverfahren startet die Zieluhr, sobald das Ticket in die Phase übergeht. Das Auslösen eines Phasenzielverfahrens wird storniert, sobald das Ticket diese Phase verlässt.
- Die Zielzeit für eine Phase kann mithilfe des Befehls **setGoalTime()** *(siehe 108)* eingestellt werden. Dadurch wird die im Phasendatensatz festgelegte standardmäßige Zielzeit außer Kraft gesetzt.
- Die Farbcodierung nach `Fälligkeitsdatum` in **Rollenvoreinstellungen** *(siehe 60)* wird durch ein mit einer Phase verknüpftes Zielverfahren bestimmt.
- Phasenzielzeiten können mit den Befehlen **pauseStageGoal()** *(siehe 107)* und **resumeStageGoal()** *(siehe 107)* angehalten und wieder fortgesetzt werden.
- Im Gegensatz zu **Eskalationen** *(siehe 90)* gibt es keine Zielstufen. Es gibt nur eine einzige Stufe für jede Phase.

Eskalation

Verfahrensdefinition > Eskalation

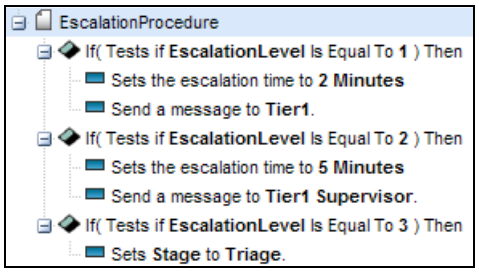
Ein **Eskalations**verfahren wird nach einem bestimmten Zeitraum ausgeführt, normalerweise, um ein Ticket auf einen anderen Service-Level zu eskalieren.

- Eskalationsverfahren werden über die Registerkarte 'Service-Desk' > 'Desk-Definition' > 'Verarbeitung' > 'Phase' > 'Neu' / 'Bearbeiten' > **Verfahren** *(siehe 47)* mit *Phasen* verknüpft.
- Eine Phaseneskalation startet die Eskalationsuhr, sobald das Ticket in die Phase übergeht. Das Eskalationsverfahren, einschließlich sämtlicher Eskalationsebenen, werden bei Ende dieser Ticketphase storniert.
- Die Eskalationszeit für eine Phase kann mithilfe des Befehls **setEscalationTime()** *(siehe 108)* eingestellt werden. Dadurch wird die im Phasendatensatz festgelegte standardmäßige Eskalationszeit außer Kraft gesetzt.

Eskalationsebene

Je nach der Eskalationsebene des Tickets kann eine mehrfache Ausführung des Eskalationsverfahrens ausgelöst werden. Jedes Mal, wenn das Verlassen des Tickets der Phase fehlschlägt, wird seine Eskalationsebene um Eins erhöht. Eine Phase beginnt also mit einer Eskalationsebene von Null. Nach der ersten Eskalation entspricht die Eskalationsebene dem Wert "Eins" und so weiter.

- Nach dem Verlassen einer Phase werden sämtliche Eskalationsebenen für die aktuelle Phase dieses Tickets storniert.
- Mithilfe des Befehls **testIncidentProperty()** *(siehe 99)* können Verfahren für einen Test der Eigenschaft `Eskalationsebene` konfiguriert werden.
- **Nachrichtenvorlagen** *(siehe 57)* und **Anmerkungsvorlagen** *(siehe 56)* können mit den Zeichen `[$EscalationLevel$]` im Text die Eskalationsebene eines Tickets einschließen. Siehe **Ticketeigenschaften und Variablen** *(siehe 79)*.
- Mithilfe des Befehls **setEscalationTime()** *(siehe 108)* kann ein Verfahren zur Ticketeskalation die Eskalationsebene und -uhrzeit zurücksetzen. Jedes ausgeführte Eskalationsverfahren legt das zunächst einzutretende Eskalationsereignis fest. Beispiel:


EscalationProcedure
If(Tests if EscalationLevel Is Equal To 1) Then
Sets the escalation time to 2 Minutes
Send a message to Tier1.
If(Tests if EscalationLevel Is Equal To 2) Then
Sets the escalation time to 5 Minutes
Send a message to Tier1 Supervisor.
If(Tests if EscalationLevel Is Equal To 3) Then
Sets Stage to Triage.

Unterverfahren

Verfahrensdefinition > Unterverfahren

Unterverfahren werden von einem anderen Service-Desk-Verfahren ausgeführt. Auf diese Weise können Sie ein einzelnes Unterverfahren pflegen und wiederholt ausführen.

- Unterverfahren werden mit dem Befehl **executeSubProcedure()** *(siehe 102)* ausgeführt.
- Ein Unterverfahren kann von jeder Art von Verfahren ausgeführt werden.
- Sie können die Verfahrensausführung auf 10 Ebenen verschachteln.

Hinweis: Unter **Service-Desk-Prioritätsberechnungen** *(siehe 91)* finden Sie ein Beispiel für ein Unterverfahren.

Service-Desk-Prioritätsberechnungen

Das Unterverfahren `STD Calculate Priority`, das vom ITIL-basierten **Vorfall** (siehe 51)-Service-Desk verwendet wird, berechnet die Priorität eines Tickets. Bei der Berechnung werden zuerst die Ticketeinstellungen für `Schweregrad` und dann für `Dringlichkeit` berücksichtigt, um Folgendes auszuwählen:

- Der Wert des Felds `Priorität`.
- Die **Eskalationszeit** *(siehe 108)* für die Phase des Tickets.
- Die **Zielzeit** *(siehe 108)* für die Phase des Tickets.

Glossar

- **Schweregrad** – Die Bedeutung des Vorfalls / der Serviceanforderung. Mögliche Werte:
- **Dringlichkeit** – Erfordert oder erzwingt schnelle Maßnahmen oder Aufmerksamkeit. Die Angelegenheit ist dringend.
- **Priorität** – Das Vorrangsrecht gegenüber anderen. Etwas erhält gezielte Aufmerksamkeit. Meine höchste Priorität.

Schweregrad und Dringlichkeit

Mögliche Werte für `Schweregrad` und `Dringlichkeit`:

- Hoch
- Mittel
- Niedrig

Prioritäten für das Festlegen von Eskalationszeiten

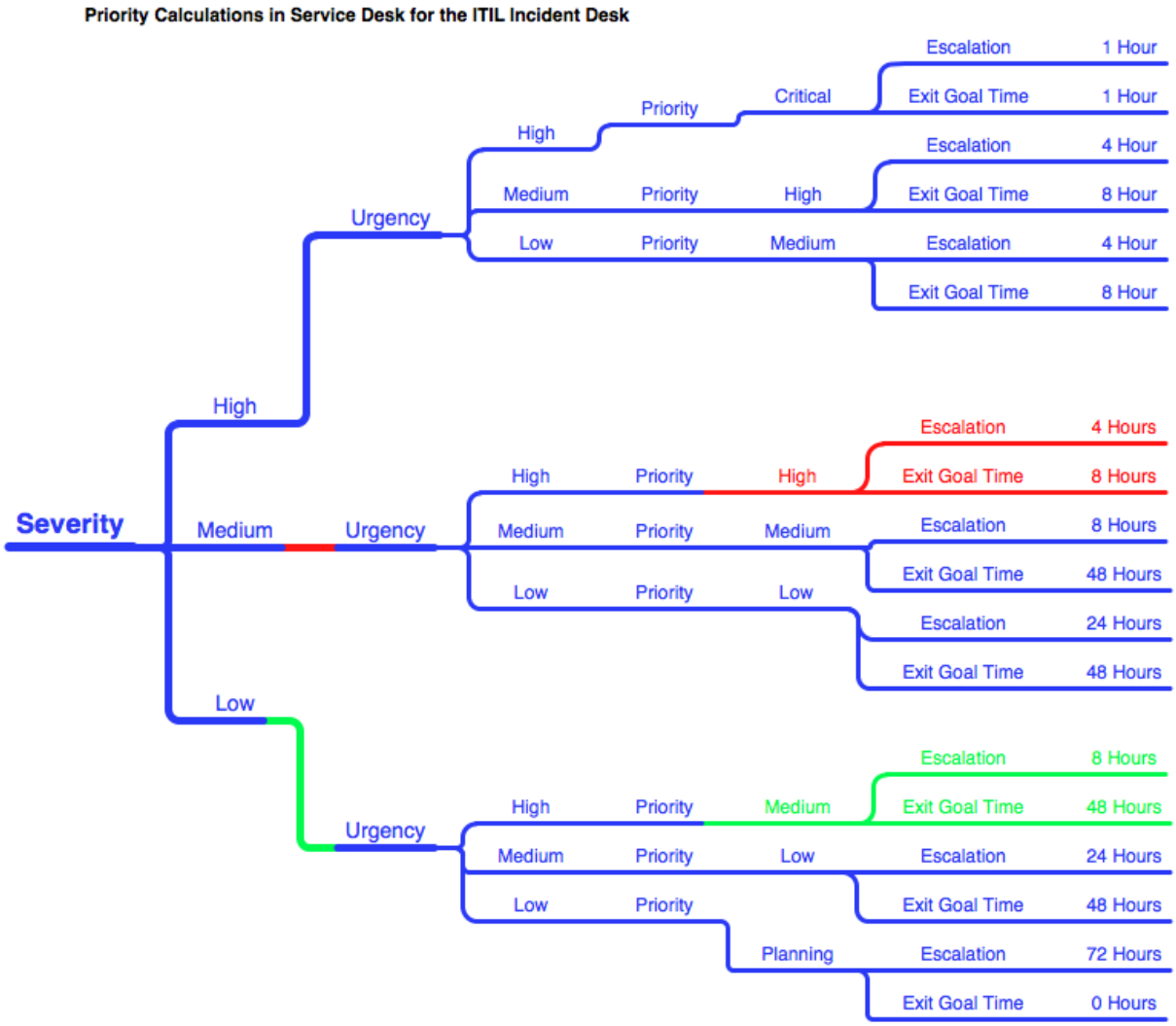
Das Unterverfahren `STD Calculate Priority` verweist auf die folgenden vordefinierten **Verfahrensvariablen** *(siehe 70)*, um die *Eskalationszeit* für die Phase eines Tickets festzulegen.

`Escalation_Priority1`	Kritisch	= 1 Stunde
`Escalation_Priority2`	Hoch	= 4 Stunden
`Escalation_Priority3`	Mittel	= 8 Stunden
`Escalation_Priority4`	Niedrig	= 24 Stunden
`Escalation_Priority5`	Geplant	= 72 Stunden

SLA-Prioritäten für das Festlegen von Zielzeiten

Das Unterverfahren `STD Calculate Priority` verweist auf die folgenden vordefinierten Verfahrensvariablen, um die *Zielzeit* für die Phase eines Tickets festzulegen.

`SLA_Priority1`	Kritisch	= 1 Stunde
`SLA_Priority2`	Hoch	= 8 Stunden
`SLA_Priority3`	Mittel	= 48 Stunden
`SLA_Priority4`	Niedrig	= 48 Stunden
`SLA_Priority5`	Geplant	= 0 Stunden



WENN-SONST-SCHRITT-Befehle des Service-Desks

Es folgt eine Übersicht über die **WENN-SONST**- und **SCHRITT**-Anweisungen, die in **Service Desk**-Verfahren verwendet werden.

WENN-SONST-Anweisungen

checkVariable() *(siehe 96)*	Werten Sie eine Variable aus.
else *(siehe 97)*	Fügt einen else-Befehl (Sonst) unter einem entsprechenden if-Befehl (Wenn) hinzu.
isDuplicateRequest() *(siehe 97)*	Ermittelt anhand eines Vergleichs der eingehenden E-Mail-Nachrichten, ob es sich um das Duplikat eines vorhandenen Tickets handelt.
inReopenTicket() *(siehe 99)*	Testet, ob das Ticket ein erneut geöffnetes Ticket ist.
isTicketClosed() *(siehe 99)*	Testet, ob ein Ticket geschlossen ist.

isWithinCoverage() *(siehe 99)*	Testet, ob ein Ticket oder ein KB-Artikel sich derzeit im Abdeckungsplan befindet.
testIncidentCustomField() *(siehe 99)*	Vergleicht den Wert eines benutzerdefinierten Feldes in einem Ticket mit einem angegebenen Wert oder einer Variable.
testIncidentProperty() *(siehe 99)*	Vergleicht den Wert eines Feldes in einem Ticket mit einem angegebenen Wert oder einer Variable.
testTicketProperty() *(siehe 100)*	Vergleicht den Wert eines Feldes in einer eingehenden E-Mail-Nachricht mit einem angegebenen Wert oder einer Variable.

SCHRITT-Anweisungen

addNote() *(siehe 100)*	Fügt eine Anmerkung zum Ticket hinzu, das vom Verfahren verarbeitet wird.
addNoteWithTime() *(siehe 100)*	Fügt eine Anmerkung und Uhrzeit zum Ticket hinzu, das vom Verfahren verarbeitet wird.
assignCustomField() *(siehe 101)*	Weist einem benutzerdefinierten Feld in einem Ticket einen Wert zu.
assignCustomObjectField() *(siehe 101)*	Weist dem benutzerdefinierten Feld eines *neuen Tickets*, das mit dem Befehl **createTicket()** *(siehe 102)* erstellt wurde, einen Wert zu.
assignObjectProperty() *(siehe 101)*	Weist der Eigenschaft eines *neuen Tickets*, das mit dem Befehl **createTicket()** *(siehe 102)* erstellt wurde, einen Wert zu.
assignTicketProperty() *(siehe 101)*	Weist der Eigenschaft des *aktuellen* Tickets einen Wert zu.
cancelTicketCreation() *(siehe 102)*	Bricht die Erstellung des Tickets ab.
comment() *(siehe 102)*	Fügt dem Verfahren einen einzeiligen Kommentar hinzu.
createTicket() *(siehe 102)*	Erstellt ein neues Ticket in einem speziellen Service-Desk.
deleteTicket() *(siehe 102)*	Löscht das vom Verfahren verarbeitete Ticket.
executeExternalScript() *(siehe 102)*	Führt ein mit VB oder C# geschriebenes Skript aus.
executeShellCommand() *(siehe 104)*	Führt einen Shell-Befehl auf dem Kaseya Server aus.
executeSqlNonQuery() *(siehe 105)*	Führt einen SQL-Non-Query-Befehl für die Kaseya Server SQL Server-Datenbank aus.
executeSqlQuery() *(siehe 106)*	Führt einen SQL-Select-Query-Befehl für die Kaseya Server SQL Server-Datenbank aus.
executeSubProcedure() *(siehe 102)*	Startet ein anderes Verfahren.
exitProcedure() *(siehe 104)*	Schließt das aktuelle Verfahren.
failCurrentTicketTransaction() *(siehe 106)*	An einem Ticket vorgenommene Änderungen werden nicht in der Datenbank gespeichert.
getAgentInfo() *(siehe 106)*	Gibt einen ausgewählten Eigenschaftswert aus der letzten Prüfung des mit dem Ticket verknüpften Agent-Rechners zurück.
getVariable() *(siehe 106)*	Ruft einen eingegebenen Wert oder einen Wert aus einer auf dem Kaseya Server gespeicherten Datei ab.
linkTickets() *(siehe 107)*	Verknüpft ein anderes Ticket mit dem verarbeiteten Ticket.
pauseStageGoal() *(siehe 107)*	Das Zählen der verstrichenen Zeit im Vergleich mit dem Phasenziel wird angehalten.
pauseTicketGoal() *(siehe 107)*	Das Zählen der verstrichenen Zeit im Vergleich mit dem Ticketziel wird angehalten.
reOpenTicket() *(siehe 107)*	Öffnet ein geschlossenes Ticket erneut.
resumeStageGoal() *(siehe 107)*	Das Zählen der verstrichenen Zeit im Vergleich mit dem Phasenziel wird wieder aufgenommen.
resumeTicketGoal() *(siehe 107)*	Das Zählen der verstrichenen Zeit im Vergleich mit dem Ticketziel wird wieder aufgenommen.

scheduleProcedure() *(siehe 107)*	Führt ein ausgewähltes *Agent-Verfahren* für einen angegebenen Rechner aus.
sendEmail() *(siehe 107)*	Sendet eine E-Mail an einen oder mehrere Empfänger.
sendMessage() *(siehe 108)*	Sendet eine Nachricht an den Posteingang eines Benutzers.
sendMessageToPool() *(siehe 108)*	Sendet eine Nachricht an den Posteingang jedes Benutzers in einem Pool.
setEscalationTime() *(siehe 108)*	Stellt den Zeitpunkt der Ticketeskalation ein.
setGoalTime() *(siehe 108)*	Stellt den Zeitpunkt ein, zu dem ein Ticket oder Phasenziel abgeschlossen werden soll.
setTicketGoalTime() *(siehe 107)*	Stellt das Fälligkeitsdatum für das ganze Ticket ein.
writeProcedureLogEntry() *(siehe 109)*	Schreibt einen Eintrag an 'System' > **Anwendungsprotokollierung** *(http://help.kaseya.com/webhelp/DE/VSA/7000000/index.asp#4739.htm)*.

Verwendungsbereich

Diese **WENN-SONST**- und **SCHRITT**-Anweisungen werden von den folgenden Typen von **Service Desk**-Verfahren verwendet.

WENN-SONST-Anweisungen	Phaseneingang oder Ausgang	Ticket-Änderungen	Ticketanforderung De-Dup	Ticketanforderungs-Mapping	Ticket-Ziele	Ticket-Eskalationen	Unterverfahren
checkVariable() *(siehe 96)*	●	●	●	●	●	●	●
else *(siehe 97)*	●	●	●	●	●	●	●
isDuplicateRequest() *(siehe 97)*			●				
inReopenTicket() *(siehe 99)*	●	●					
isTicketClosed() *(siehe 99)*				●			
isWithinCoverage() *(siehe 99)*	●	●			●	●	●
testIncidentCustomField() *(siehe 99)*	●	●			●	●	●
testIncidentProperty() *(siehe 99)*	●	●			●	●	●
testTicketProperty() *(siehe 100)*				●			

SCHRITT-Anweisungen	Phaseneingang oder Ausgang	Ticket-Änderungen	Ticketanforderung De-Dup	Ticketanforderungs-Mapping	Ticket-Ziele	Ticket-Eskalationen	Unterverfahren
addNote() *(siehe 100)*	●	●	●	●	●	●	●

addNoteWithTime() *(siehe 100)*	●	●	●	●	●	●	●
assignCustomField() *(siehe 101)*	●	●	●	●	●	●	●
assignObjectProperty() *(siehe 101)*	●	●			●	●	●
assignTicketProperty() *(siehe 101)*	●	●	●	●	●	●	●
cancelTicketCreation() *(siehe 102)*				●			
comment() *(siehe 102)*	●	●	●	●	●	●	●
createTicket() *(siehe 102)*	●	●			●	●	●
deleteTicket() *(siehe 102)*	●	●			●	●	●
executeExecuteScript() *(siehe 102)*	●	●	●	●	●	●	●
executeShellCommand() *(siehe 104)*	●	●	●	●	●	●	●
executeSqlNonQuery() *(siehe 105)*	●	●	●	●	●	●	●
executeSqlQuery() *(siehe 106)*	●	●	●	●	●	●	●
executeSubProcedure() *(siehe 102)*	●	●			●	●	●
exitProcedure() *(siehe 104)*	●	●	●	●	●	●	●
failCurrentTicketTransaction() *(siehe 106)*	●	●			●	●	●
getAgentInfo() *(siehe 106)*	●	●	●	●	●	●	●
getVariable() *(siehe 106)*	●	●	●	●	●	●	●
linkTickets() *(siehe 107)*	●	●			●	●	●
pauseStageGoal() *(siehe 107)*	●	●			●	●	●
pauseTicketGoal() *(siehe 107)*	●	●			●	●	●
reOpenTicket() *(siehe 107)*				●			
resumeStageGoal() *(siehe 107)*	●	●			●	●	●
resumeTicketGoal() *(siehe 107)*	●	●			●	●	●
scheduleProcedure() *(siehe 107)*	●	●	●	●	●	●	●
sendEmail() *(siehe 107)*	●	●	●	●	●	●	●
sendMessage() *(siehe 108)*	●	●	●	●	●	●	●
sendMessageToPool() *(siehe 108)*	●	●	●	●	●	●	●
setEscalationTime() *(siehe 108)*	●	●			●	●	●
setGoalTime() *(siehe 108)*	●	●			●	●	●
setTicketGoalTime() *(siehe 108)*	●	●			●	●	●
writeProcedureLogEntry() *(siehe 109)*	●	●	●	●	●	●	●

WENN-SONST im Detail

checkVariable()

Geben Sie den Namen einer Variablen im Format `#var_name#` ein. Dies kann eine globale oder Verfahrensvariable sein, die vorher im aktuellen Verfahren oder in einem übergeordneten Verfahren

definiert wurde. Wenn es sich um eine globale Variable handelt, muss ihr **Konfigurieren**-Wert mit dem ausgeführten Verfahren kompatibel sein. Weitere Informationen über Variablen finden Sie unter **Verfahrensvariablen** *(siehe 70)* und **Mit Variablen arbeiten** *(siehe 78)*.

Geben Sie einen Operator für den Zeichenfolgenvergleich ein. Für alle WENN-Befehle stehen dieselben Optionen für den Zeichenfolgenvergleich zur Verfügung. Siehe **Zeichenfolgenvergleiche** *(siehe 87)* und **Datums-/Uhrzeitvergleiche** *(siehe 87)*.

Geben Sie dann einen zweiten Wert ein, der zum Vergleich mit dem ersten Wert verwendet wird. Anstelle eines Wertes können Sie auch eine Eigenschaftsvariable im Format `[$objectname$]` oder eine globale Variable oder Verfahrensvariable im Format `[=var_name=]` eingeben. Unter **Ticketeigenschaften und Variablen** *(siehe 79)* finden Sie eine Liste der Eigenschaftsvariablen.

Falls der Test "wahr" ergibt, werden **WENN**-Schritte ausgeführt. Falls der Test "falsch" ergibt, werden **SONST**-Schritte ausgeführt.

else

Fügt unterhalb des entsprechenden **IF**-Befehls einen **ELSE**-Befehl ein. Alle Schritte im **ELSE**-Befehl werden ausgeführt, wenn der betreffende **IF**-Befehl `False` zurückgibt.

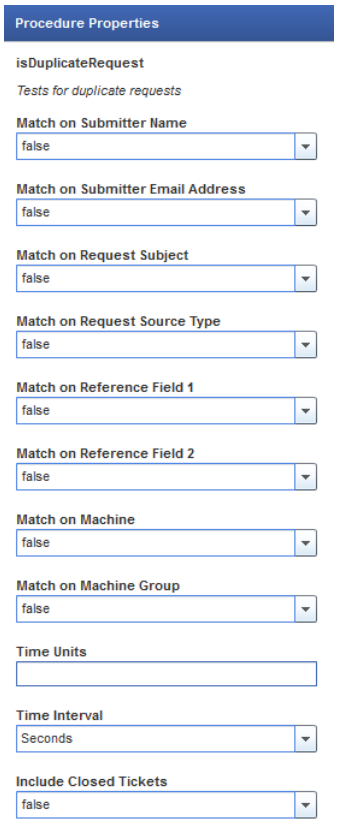
isDuplicateRequest()

Dieser WENN-Befehl steht nur im Verfahren **Ticketanforderung-De-Dup** *(siehe 89)* zur Verfügung.

Testet eine *Ticketanforderung* , um zu ermitteln, ob es sich um ein dupliziertes vorhandenes Ticket handelt. Verhindert, dass innerhalb eines angegebenen Zeitlimits mehrere Tickets für die Ticketanforderung erstellt werden.

Ticketanforderungen werden entweder aus einer eingehenden E-Mail-Nachricht oder einem Systemereignis, beispielsweise Meldungsbedingungen, erstellt. **Einstellungen für eingehende E-Mails und Alarme** *(siehe 65)* und verbundene Service-Desk-Verfahren legen fest, wie Ticketanforderungen in Tickets verarbeitet werden, welche Service-Desks zum Erstellen der Tickets verwendet werden und ob Ticketanforderungen storniert werden.

Das folgende Dialogfeld wird im rechten Feld des Ticketeditors angezeigt, wenn dieser Befehl im Verfahrenseditor ausgewählt wird. Der Test wird als 'wahr' getestet, wenn *alle Felder mit einem eingegebenen Wert* mit den entsprechenden Werten in einem Ticketanforderungsdatensatz übereinstimmen. Weitere Informationen finden Sie unter **Quelleigenschaften** *(siehe 84)*.



- **Absendername abgleichen**
- **Absender-E-Mail-Adresse abgleichen**
- **Anfragebetreff abgleichen**
- **Quellentyp abgleichen** – Die Spalte **Quellentyp** *(siehe 84)*. Beispielwerte:
  - Zähler
  - Dienst
  - Prozess
  - SNMP
  - Benachrichtigung
  - Systemkontrolle
  - KES
  - Log-Parser
- **Erstes Referenzfeld abgleichen** – Die Spalte **Quellenwert 1** *(siehe 84)*.
- **Zweites Referenzfeld abgleichen** – Die Spalte **Quellenwert 2** *(siehe 84)*. Beispielwerte:
  - Webserverprüfung
  - DNS-Prüfung
  - Portprüfung
  - Ping
  - Benutzerdefiniert
- **Rechner abgleichen**

- **Rechnergruppe abgleichen**
- **Wiederholungsperiode eingeben (ganze Zahl) / Die Zeiteinheit** – Begrenzt den Abgleich auf Basis des Datums der Ticketerstellung auf die aktuellste <N> Anzahl von Perioden.
- **Geschlossene Tickets einbeziehen** – Wenn dies aktiviert ist, werden offene und geschlossene Tickets nach Duplikaten durchsucht. Wenn dies nicht aktiviert ist, werden nur offene Tickets nach Duplikaten durchsucht.

isTicketClosed()

Testet, ob das Ticket, das zugewiesen werden soll, geschlossen ist. Wird in der Regel vor einem Schritt **reOpenTicket()** *(siehe 107)* verwendet. Gilt nur für ein **Ticketanforderungs-Mapping** *(siehe 89)*-Verfahren.

inReopenTicket()

Testet, ob das Ticket zuvor erneut geöffnet wurde.

isWithinCoverage()

Dieser WENN-Befehl steht nicht für **Ticketanforderung-De-Dup** *(siehe 89)*- und **Ticketanforderungs-Mapping** *(siehe 89)*-Verfahren zur Verfügung.

Testet, ob ein Ticket oder ein KB-Artikel sich derzeit im **Abdeckungsplan** *(siehe 72)* befindet.

testIncidentCustomField()

Geben Sie den Namen des benutzerdefinierten Feldes ohne jegliche Klammerzeichen im Format `bendef_Feld` ein.

Geben Sie einen Operator für den Zeichenfolgenvergleich ein. Für alle WENN-Befehle stehen dieselben Optionen für den Zeichenfolgenvergleich zur Verfügung. Siehe **Zeichenfolgenvergleiche** *(siehe 87)* und **Datums-/Uhrzeitvergleiche** *(siehe 87)*.

Geben Sie dann einen zweiten Wert ein, der zum Vergleich mit dem ersten Wert verwendet wird. Anstelle eines Wertes können Sie auch eine Eigenschaftsvariable im Format `[$objectname$]` oder eine globale Variable oder Verfahrensvariable im Format `[=var_name=]` eingeben. Unter **Ticketeigenschaften und Variablen** *(siehe 79)* finden Sie eine Liste der Eigenschaftsvariablen. Weitere Informationen über Variablen finden Sie unter **Verfahrensvariablen** *(siehe 70)* und **Mit Variablen arbeiten** *(siehe 78)*.

Falls der Test "wahr" ergibt, werden **WENN**-Schritte ausgeführt. Falls der Test "falsch" ergibt, werden **SONST**-Schritte ausgeführt.

testIncidentProperty()

Wählen Sie eine Ticketeigenschaft aus der Dropdown-Liste aus.

Geben Sie einen Operator für den Zeichenfolgenvergleich ein. Für alle WENN-Befehle stehen dieselben Optionen für den Zeichenfolgenvergleich zur Verfügung. Siehe **Zeichenfolgenvergleiche** *(siehe 87)* und **Datums-/Uhrzeitvergleiche** *(siehe 87)*.

Geben Sie dann einen zweiten Wert ein, der zum Vergleich mit dem ersten Wert verwendet wird. Anstelle eines Wertes können Sie auch eine Eigenschaftsvariable im Format `[$objectname$]` oder eine globale Variable oder Verfahrensvariable im Format `[=var_name=]` eingeben. Unter **Ticketeigenschaften und Variablen** *(siehe 79)* finden Sie eine Liste der Eigenschaftsvariablen. Weitere Informationen über Variablen finden Sie unter **Verfahrensvariablen** *(siehe 70)* und **Mit Variablen arbeiten** *(siehe 78)*.

Verwenden Sie zum Testen des Werts einer **Kategorie** *(siehe 43)*-Eigenschaft zwei Striche `||`, um die Kategoriestufen voneinander zu trennen. Zum Beispiel: `Hardware||CPU||Overheating`

Falls die Prüfung "wahr" ergibt, werden **WENN**-Schritte ausgeführt. Falls die Prüfung "falsch" ergibt, werden **SONST**-Schritte ausgeführt.

testTicketProperty()

Dieser WENN-Befehl steht nur für **Ticketanforderungs-Mapping** *(siehe 89)*- und **Ticketanforderung-De-Dup** *(siehe 89)*-Verfahren zur Verfügung.

Wählen Sie eine Ticketeigenschaft ohne jegliche Klammernzeichen im Format `objectname` aus der Dropdown-Liste aus.

Geben Sie einen Operator für den Zeichenfolgenvergleich ein. Für alle WENN-Befehle stehen dieselben Optionen für den Zeichenfolgenvergleich zur Verfügung. Siehe **Zeichenfolgenvergleiche** *(siehe 87)* und **Datums-/Uhrzeitvergleiche** *(siehe 87)*.

Geben Sie dann einen zweiten Wert ein, der zum Vergleich mit dem ersten Wert verwendet wird. Anstelle eines Wertes können Sie auch eine Eigenschaftsvariable im Format `[$objectname$]` oder eine globale Variable oder Verfahrensvariable im Format `[=var_name=]` eingeben. Unter **Ticketeigenschaften und Variablen** *(siehe 79)* finden Sie eine Liste der Eigenschaftsvariablen. Weitere Informationen über Variablen finden Sie unter **Verfahrensvariablen** *(siehe 70)* und **Mit Variablen arbeiten** *(siehe 78)*.

Verwenden Sie zum Testen des Werts einer **Kategorie** *(siehe 43)*-Eigenschaft zwei Striche `||`, um die Kategoriestufen voneinander zu trennen. Zum Beispiel: `Hardware||CPU||Overheating`

Sie können auch eine **Quelleigenschaft** *(siehe 84)* testen.

Falls der Test "wahr" ergibt, werden **WENN**-Schritte ausgeführt. Falls der Test "falsch" ergibt, werden **SONST**-Schritte ausgeführt.

SCHRITT im Detail

addNote()

Fügt eine Anmerkung zum Ticket hinzu, das vom Verfahren verarbeitet wird. Zusätzliche Parameter umfassen Folgendes:

- Auswahl einer Anmerkungsvorlage, anstatt eine Anmerkung einzugeben.
- Aus-/Einblenden der Anmerkung.

Der Anmerkungstext kann eine Eigenschaftsvariable im Format `[$objectname$]` oder eine globale Variable oder Verfahrensvariable im Format `[=var_name=]` enthalten. Unter **Ticketeigenschaften und Variablen** *(siehe 79)* finden Sie eine Liste der Eigenschaftsvariablen. Weitere Informationen über Variablen finden Sie unter **Verfahrensvariablen** *(siehe 70)* und **Mit Variablen arbeiten** *(siehe 78)*.

addNoteWithTime()

Fügt eine Anmerkung und Uhrzeit zum Ticket hinzu, das vom Verfahren verarbeitet wird. Zusätzliche Parameter umfassen Folgendes:

- Auswahl einer Anmerkungsvorlage, anstatt eine Anmerkung einzugeben.
- Aus-/Einblenden der Anmerkung.
- Die mit der Anmerkung hinzugefügte Zeit in Minuten.
- Kennzeichnung der hinzugefügten Zeit als abrechenbar oder nicht abrechenbar.
- Auswahl eines Standardbenutzers, mit dem die Zeit verknüpft wird.
- Überschreiben des Standardbenutzers mit dem Benutzer, der das Ticket manuell bearbeitet.

> **Hinweis:** Das Überschreiben des Standardbenutzers steht nicht für **Ziel** *(siehe 90)*, **Eskalation** *(siehe 90)*, **Ticketanforderung-De-Dup** *(siehe 89)* oder **Ticketanforderungs-Mapping** *(siehe 89)* zur Verfügung, da kein Benutzer direkt bevor diese Verfahren ausgeführt werden das Ticket manuell bearbeitet.

Der Anmerkungstext kann eine Eigenschaftsvariable im Format `[$objectname$]` oder eine globale Variable oder Verfahrensvariable im Format `[=var_name=]` enthalten. Unter **Ticketeigenschaften**

und Variablen *(siehe 79)* finden Sie eine Liste der Eigenschaftsvariablen. Weitere Informationen über Variablen finden Sie unter **Verfahrensvariablen** *(siehe 70)* und **Mit Variablen arbeiten** *(siehe 78)*.

assignCustomField()

Weist einem benutzerdefinierten Feld in einem Ticket einen Wert zu. Geben Sie den Namen des benutzerdefinierten Feldes ohne jegliche Klammerzeichen im Format `bendef_Feld` ein. Geben Sie dann einen Wert ein, der mit dem Bereich der möglichen zulässigen Werte für dieses benutzerdefinierte Feld übereinstimmt. Der Bereich der möglichen Werte wird auf der Registerkarte 'Service-Desk' > 'Desk-Definition' > 'Eigenschaften' > **Benutzerdefinierte Felder** *(siehe 44)* angegeben.

Sie können auch eine Eigenschaftsvariable im Format `[$objectname$]` oder eine globale Variable oder Verfahrensvariable im Format `[=var_name=]` eingeben. Unter **Ticketeigenschaften und Variablen** *(siehe 79)* finden Sie eine Liste der Eigenschaftsvariablen. Weitere Informationen über Variablen finden Sie unter **Verfahrensvariablen** *(siehe 70)* und **Mit Variablen arbeiten** *(siehe 78)*.

assignCustomObjectField()

Weist dem benutzerdefinierten Feld eines *neuen Tickets, das in einem früheren Serviceverfahren-Schritt* mit dem Befehl **createTicket()** *(siehe 102)* erstellt wurde, einen Wert zu.

- **Der Name der globalen Variable der verwendet wird, um auf das neue Ticket zu verweisen** – Geben Sie den Namen der globalen Variable ohne die Klammern [= und =] ein. Wenn das gleiche Verfahren mehrere **createTicket()**-Schritte enthält, sollte jeder eine andere globale Variable festlegen, sodass jedes neue Ticket in Folgeschritten eindeutig identifiziert werden kann.
- **Der Name der zuzuordnenden Eigenschaft** – Der Name des zuzuweisenden benutzerdefinierten Felds.
- **Der Wert der Eigenschaft** – Der Wert für die Zuweisung des benutzerdefinierten Feldes. Der Bereich der möglichen Werte wird auf der Registerkarte 'Service-Desk' > 'Desk-Definition' > 'Eigenschaften' > **Benutzerdefinierte Felder** *(siehe 44)* angegeben.

assignObjectProperty()

Weist der Eigenschaft eines *neuen Tickets, das in einem früheren Serviceverfahren-Schritt* mit dem Befehl **createTicket()** *(siehe 102)* erstellt wurde, einen Wert zu.

- **Der Name der globalen Variable der verwendet wird, um auf das neue Ticket zu verweisen** – Geben Sie den Namen der globalen Variable ohne die Klammern [= und =] ein. Wenn das gleiche Verfahren mehrere **createTicket()**-Schritte enthält, sollte jeder eine andere globale Variable festlegen, sodass jedes neue Ticket in Folgeschritten eindeutig identifiziert werden kann.
- **Der Name der zuzuordnenden Eigenschaft** – Der Name der zuzuweisenden Ticketeigenschaft.
- **Der Wert der Eigenschaft** – Der Wert für die Zuweisung der Ticketeigenschaft.

Die Gruppe der Eigenschaften, die zugewiesen werden können, werden in einer Dropdown-Liste angezeigt. Weitere Informationen über Variablen finden Sie unter **Mit Variablen arbeiten** *(siehe 78)*.

Verwenden Sie zum Zuweisen des Werts einer **Kategorie** *(siehe 43)*-Eigenschaft zwei Striche `||`, um die Kategoriestufen voneinander zu trennen. Zum Beispiel: `Hardware||CPU||Overheating`

> **Hinweis:** Verwenden Sie **Ticketeigenschaft zuweisen** *(siehe 101)*, um der Eigenschaft des *aktuellen* Tickets einen Wert zuzuweisen.

assignTicketProperty()

Weist der Eigenschaft des *aktuellen* Tickets einen Wert zu. Die Gruppe der Eigenschaften, die zugewiesen werden können, werden in einer Dropdown-Liste angezeigt. Der bereitgestellte Wert kann der Name einer globalen Variable oder Verfahrensvariable im Format `[=var_name=]` sein. Weitere Informationen über Variablen finden Sie unter **Verfahrensvariablen** *(siehe 70)* und **Mit Variablen arbeiten** *(siehe 78)*.

Verwenden Sie zum Zuweisen des Werts einer **Kategorie** *(siehe 43)*-Eigenschaft zwei Striche `||`, um die Kategoriestufen voneinander zu trennen. Zum Beispiel: `Hardware||CPU||Overheating`

Hinweis: Verwenden Sie **assignObjectProperty()** *(siehe 101)*, um der Eigenschaft eines *neuen Tickets*, das mit dem Befehl **createTicket()** *(siehe 102)* erstellt wurde, einen Wert zuzuweisen.

cancelTicketCreation()

Bricht die Erstellung des Tickets ab. Es gibt keine Parameter zum Festlegen. Gilt nur für **Ticketanforderungs-Mapping** *(siehe 89)*-Verfahren.

comment()

Fügt dem Verfahren einen einzeiligen Kommentar hinzu.

createTicket()

Erstellt ein neues Ticket in einem speziellen Service-Desk.

- **Der Name des Service-Desks** – Der Name des Service-Desks.
- **Zusammenfassung für das neue Ticket** – Die Zusammenfassung des Tickets.
- **(Beschreibung)** – Die Beschreibung des Tickets.
- **Die globale Variable, die verwendet wird, um auf neue Tickets zu verweisen** – Der Name einer globalen Variable, der verwendet wird, um in **assignObjectProperty()** *(siehe 101)*-Folgeschritten auf dieses neu erstellte Ticket zu verweisen. Wenn das gleiche Verfahren mehrere **createTicket()**-Schritte enthält, sollte jeder eine andere globale Variable festlegen, sodass jedes neue Ticket in Folgeschritten eindeutig identifiziert werden kann. Geben Sie den Namen der globalen Variable ohne die Klammern [= und =] ein.

Die Ereignisse treten in der folgenden Reihenfolge ein:

1. **assignObjectProperty()**-Schritte weisen in Folgeschritten den Eigenschaften des neu erstellten Tickets einen Wert zu.
2. Nachdem die neuen Tickets erstellt wurden, werden diese Standardwerte auf das Ticket angewendet, wenn es Eigenschaften des Tickets gibt, die nicht mit den **assignObjectProperty()**-Schritten festgelegt wurden, die jedoch Standardwerte im Service-Desk haben.
3. Wenn es für das mit der Anfangsphase des neuen Tickets verknüpften Service-Desk ein Phaseneingangsverfahren gibt, wird dies zuletzt ausgeführt.

deleteTicket()

Löscht das vom Verfahren verarbeitete Ticket.

executeSubProcedure()

Verursacht, dass ein **Unterverfahren** *(siehe 91)* ausgeführt wird. Verwenden Sie diese Funktion, um mehrere **WENN-SONST**-Klauseln zu verketten. Sie können die Verfahrensausführung auf 10 Ebenen verschachteln.

executeExternalScript()

Hinweis: In der Dropdown-Liste **Wählen Sie das auszuführende externe Skript aus** wird die Meldung angezeigt, dass es keine genehmigten externe Skripte gibt, wenn, wie nachfolgend beschrieben, Kaseya Server keine externen Skripte manuell hinzugefügt wurden.

Führt ein in VB.Net (.vb) oder CSharp (.cs) geschriebenes Skript von den folgenden Dateispeicherorten auf dem Kaseya Server aus.

- `<KaseyaInstallDirectory>\xml\SDProcExecuteScript\0` – Dateien, die im `0`-Verzeichnis gespeichert sind, stehen in jeder Partition zur Verfügung. (Standard)
- `<KaseyaInstallDirectory>\xml\SDProcExecuteScript\1` – Das `1`-Verzeichnis in diesem Beispiel entspricht der Partitions-ID 1. Dateien, die in einem Partitions-spezifischen Verzeichnis gespeichert sind, stehen nur in dieser Partition zur Verfügung.

executeExternalScript()-XML-Dateien können einen beliebigen Dateinamen haben. Sie können über mehrere Skripte in einer Datei verfügen. Sie können auch mehrere Dateien haben. Die von einer XML-Datei referenzierten Skripte sollten im gleichen Verzeichnis wie die XML-Datei unter einem `\Script`-Ordner gespeichert werden.

Beispiel für ein VB.Net-Skript

Dieses Skript wird in eine Datei geschrieben, wenn die Datei vorhanden ist.

```
Dim FILE_NAME As String = "c:\temp\test.txt"
If System.IO.File.Exists(FILE_NAME) = True Then
     Dim objWriter As New System.IO.StreamWriter( FILE_NAME )
     objWriter.Write( "Hello" )
     objWriter.Close()
End If
```

;Legen Sie die Skriptdatei in diesem Verzeichnis ab:

```
<KaseyaInstallDirectory>\xml\SDProcExecuteScript\0\script\CreateFile.vb
```

Hinweis: Für dieses Beispiel ist die Erstellung von `c:\temp\test.txt` vor der Ausführung erforderlich. Auch die Gruppe `IIS_IUSRS` muss Berechtigungen für `C:\temp` haben.

Beispiel einer XML-Datei

Die XML-Datei sollte wie im folgenden Beispiel strukturiert sein, das 2 externe Skripte enthält.

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8" ?>
<externalScriptList>
   <externalScriptDef label="First Script" fileName="createFile.vb">
   </externalScriptDef>
   <externalScriptDef label="Second Script" fileName="createFile2.vb">
   </externalScriptDef>
</externalScriptList>
```

Legen Sie die Skriptdatei in diesem Verzeichnis ab:

```
<KaseyaInstallDirectory>\xml\SDProcExecuteScript\0\VB.xml
```

Beispiel für ein C#.Net-Skript

Dieses Skript wird in eine Datei geschrieben, wenn die Datei vorhanden ist.

```
string FILE_NAME = "c:\\temp\\test.txt";
if (System.IO.File.Exists(FILE_NAME) == true) {
 System.IO.StreamWriter objWriter = new System.IO.StreamWriter(FILE_NAME);
 objWriter.Write("Hello");
 objWriter.Close();
}
```

Legen Sie die Skriptdatei in diesem Verzeichnis ab:

```
<KaseyaInstallDirectory>\xml\SDProcExecuteScript\0\script\CreateFile.cs
```

Hinweis:: Für dieses Beispiel ist die Erstellung von `c:\temp\test.txt` vor der Ausführung erforderlich. Auch die Gruppe `IIS_IUSRS` muss Berechtigungen für `C:\temp` haben.

Beispiel einer XML-Datei

Die XML-Datei sollte wie im folgenden Beispiel strukturiert sein, das 1 externes Skript enthält.

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8" ?>
<externalScriptList>
   <externalScriptDef label="Write to a file" fileName="CreateFile.cs">
   </externalScriptDef>
</externalScriptList>
```

Legen Sie die Skriptdatei in diesem Verzeichnis ab:

```
<KaseyaInstallDirectory>\xml\SDProcExecuteScript\0\CS.xml
```

Definitionen

- `label` – Der Name, der in der Dropdown-Liste von verfügbaren auszuführenden Skripten angezeigt wird. Der Name sollte Aufschluss über die Aufgabe des Skripts geben. Erforderlich.
- `filename` – Der Dateiname des Skripts. Das Skript muss sich im gleichen Ordner wie die XML-Anweisung unter einem `\Script`-Ordner befinden. Erforderlich.
- `name` – Der Name einer `additionalAssembly`. Jede `additionalAssembly` sollte einen eigenen Knoten in der XML-Anweisung haben. Optional.

exitProcedure()

Schließt das aktuelle Verfahren. Es gibt keine Parameter zum Festlegen.

executeShellCommand()

Hinweis: In der Dropdown-Liste **Wählen Sie den in einer Befehlszeile auszuführenden Befehl** wird die Meldung angezeigt, dass es keinen genehmigten Shell-Befehl gibt, wenn, wie nachfolgend beschrieben, Kaseya Server keine SQL-Befehle manuell hinzugefügt wurden.

Führt einen Shell-Befehl auf dem Kaseya Server von den folgenden Dateispeicherorten aus.

- `<KaseyaInstallDirectory>\xml\SDProcShellCommand\0` – Dateien, die im `0`-Verzeichnis gespeichert sind, stehen in jeder Partition zur Verfügung..
- `<KaseyaInstallDirectory>\xml\SDProcShellCommand\1` – Das `1`-Verzeichnis in diesem Beispiel entspricht der Partitions-ID 1. Dateien, die in einem Partitions-spezifischen Verzeichnis gespeichert sind, stehen nur in dieser Partition zur Verfügung.

In diesen Speicherorten gespeicherte Shell-Befehle werden als XML-Dateien formatiert und können einen beliebigen Dateinamen haben. Sie können über mehrere Befehle in einer XML-Datei verfügen. Sie können auch mehrere XML-Dateien haben.

Beispiel

Die XML-Datei sollte wie im folgenden Beispiel strukturiert sein, das 2 Shell-Befehle enthält.

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8" ?>
<shellCommandList>
  <shellCommandDef label="Shell Command 1" commandToExecute="echo hello"
waitForCompletion="true" sendOutputToLog="true"
outputFile="c:\temp\fromcmd.log" outputVariable="" />
  <shellCommandDef label="Shell Command 2" commandToExecute="echo hello"
waitForCompletion="true" sendOutputToLog="true"
outputFile="c:\temp\fromcmd2.log" outputVariable="" />
</shellCommandList>
```

Definitionen

- `label` – Der Name, der in der Dropdown-Liste von verfügbaren auszuführenden Befehlen angezeigt wird. Der Name sollte Aufschluss über die Aufgabe des Shell-Befehls geben. Erforderlich.
- `commandToExecute` – Der Shell-Befehl. Erforderlich.
- `waitforCompletion` – 'Wahr', um zu warten. 'Falsch', um nicht zu warten. Erforderlich.
- `sendOutputToLog` – 'Wahr', um die Ausgabe zu senden. 'Falsch', um die Ausgabe nicht zu senden. Erforderlich.

Mindestens eines der folgenden ist erforderlich. Wenn beides angegeben ist, hat `outputFile` Vorrang.

- `outputFile` – Vollständiger Dateipfad und Name des Verzeichnisses, in dem die Ausgabe gespeichert wird, wenn sendOutputToLog 'wahr' ist. Optional.
- `outputVariable` – Name der Variable, an die die Ausgabe gesendet wird. Optional.

executeSqlNonQuery()

Hinweis: In der Dropdown-Liste **SQL-Befehl zur Ausführung** wird die Meldung angezeigt, dass es keine genehmigte SQL gibt, wenn, wie nachfolgend beschrieben, Kaseya Server keine SQL-Befehle manuell hinzugefügt wurden.

Aktualisiert die Datenbank, z. B. Aktualisierung des Werts in einer Spalte oder Einfügung einer Zeile, indem eine ausgewählte SQL-Non-Query-Anweisung ausgeführt wird. Globale Non-Query-Anweisungen werden im folgenden Verzeichnis angegeben: `<C:\Kaseya\xml\SDProcSQL\0\SQLNonQuery\<filename.xml>`.

Warnung: Eine direkte Änderung der Kaseya Server-Datenbank kann zu einem massiven Datenverlust führen.

Bei den Dateinamen kann es sich um einen beliebigen Namen mit der `.xml`-Erweiterung handeln, sofern sie intern korrekt formatiert sind. Mehrere Anweisungen, die mit einer oder mehreren XML-Datei(en) angegeben sind, werden als einzelne kombinierte Kombinationsfeldliste in der Benutzeroberfläche angezeigt. Jede SQL-Anweisung in der XML-Datei hat eine eindeutige Bezeichnung und nur die Bezeichnungen werden im Kombinationsfeld angezeigt. Wenn keine SQL-Anweisungen definiert sind, wird im Kombinationsfeld `*Keine genehmigte SQL*` angezeigt.

Partitions-spezifische Anweisungen

Partitions-spezifische Ordner können Partitions-spezifische SQL-Anweisungen enthalten. Zum Beispiel: `<C:\Kaseya\xml\SDProcSQL\123456789\SQLNonQuery\<filename.xml>`. Benutzer können alle `0`-Ordner SQL-Non-Query-Anweisungen und alle SQL-Non-Query-Anweisungen im Partitionspfad, der mit der verwendeten Partition übereinstimmt, auswählen und ausführen.

Beispielformat

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8" ?>
<queryList>
   <queryDef label="Update Table" sql="UPDATE table1 SET column2 = value2 WHERE column1 = value1"
/>
</queryList>
```

executeSqlQuery()

> **Hinweis:** In der Dropdown-Liste **SQL-Befehl zur Ausführung** wird die Meldung angezeigt, dass es keine genehmigte SQL gibt, wenn, wie nachfolgend beschrieben, Kaseya Server keine SQL-Befehle manuell hinzugefügt wurden.

Gibt einen Wert aus der Datenbank zurück und speichert ihn in einer benannten Variablen, indem eine ausgewählte SQL-Query-Anweisung ausgeführt wird. Globale Query-Anweisungen werden im folgenden Verzeichnis angegeben:
`<C:\Kaseya\xml\SDProcSQL\0\SQLQuery\<filename.xml>`

Bei den Dateinamen kann es sich um einen beliebigen Namen mit der `.xml`-Erweiterung handeln, sofern sie intern korrekt formatiert sind. Mehrere Anweisungen, die mit einer oder mehreren XML-Datei(en) angegeben sind, werden als einzelne kombinierte Kombinationsfeldliste in der Benutzeroberfläche angezeigt. Jede SQL-Anweisung in der XML-Datei hat eine eindeutige Bezeichnung und nur die Bezeichnungen werden im Kombinationsfeld angezeigt. Wenn keine SQL-Anweisungen definiert sind, wird im Kombinationsfeld `*Keine genehmigte SQL*` angezeigt.

Partitions-spezifische Anweisungen

Partitions-spezifische Ordner können Partitions-spezifische SQL-Anweisungen enthalten. Zum Beispiel: `<C:\Kaseya\xml\SDProcSQL\123456789\SQLQuery\<filename.xml>.` Benutzer können alle `0`-Ordner SQL-Query-Anweisungen und alle SQL-Query-Anweisungen im Partitionspfad, der mit der verwendeten Partition übereinstimmt, auswählen und ausführen.

Beispielformat

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8" ?>
<queryList>
    <queryDef label="Agent Guid" sql="SELECT machName FROM dbo.machNameTab WHERE agentGuid =
123456789101112131415161 71" />
</queryList>
```

failCurrentTicketTransaction()

Wenn dies in einem Verfahren enthalten ist, werden alle Änderungen am Ticket storniert. Es werden Änderungen storniert, die sowohl manuell vor dem Speichern des Tickets als auch innerhalb des verarbeiteten Verfahrens vor der Ausführung dieses Schritts vorgenommen wurden. Die Schritte **sendEmail()** oder **sendMessage()**, die vor Ausführung dieses Schritts verarbeitet wurden, werden nicht storniert. *Nachdem dieser Schritt ausgeführt wurde, werden alle Schritte im Verfahren abgebrochen*.

getAgentInfo()

Gibt einen ausgewählten Eigenschaftswert aus der letzten Prüfung des mit dem Ticket verknüpften Agent-Rechners zurück.

- **Die vMachine-Eigenschaft, die vom Agent abgerufen wird** – Unter 'Überprüfung' > **Übersicht überprüfen** *(http://help.kaseya.com/webhelp/DE/VSA/7000000/index.asp#6779.htm)* finden Sie eine Beschreibung jeder Eigenschaft.
- **Die Variable, die den Wert der Agent-Eigenschaft festhält** – Geben Sie den Variablennamen ohne Klammern an. Beispiel: `var_name`.
- **Schritt ausführen für** – Legen Sie den Betriebssystemtyp fest, unter dem dieser Schritt ausgeführt werden soll.

getVariable()

Definiert eine neue Verfahrensvariable und weist ihr einen Wert zu. Geben Sie den Variablennamen ohne Klammern an. Beispiel: `var_name`.

Sie können in allen nachfolgenden Schritten auf diese Variable in Textfeldern verweisen, indem Sie den Variablennamen in die Zeichen `[=` und `=]` einschließen. Beispiel: `[=var_name=]`. Weitere

Informationen über Variablen finden Sie unter **Verfahrensvariablen** *(siehe 70)* und **Mit Variablen arbeiten** *(siehe 78)*.

- **Konstantenwert** – Geben Sie einen Wert für die Variable ein.

linkTickets()

Verknüpft das verarbeitete Ticket mit einer angegebenen Ticket-ID oder Knowledge Base-Artikel-ID.

pauseStageGoal()

Das Zählen der verstrichenen Zeit im Vergleich mit dem aktuellen Phasen**ziel** *(siehe 90)* wird angehalten. Zielverfahren werden über die Registerkarte 'Service-Desk' > 'Desk-Definition' > 'Verarbeitung' > 'Phase' > **Verfahren** *(siehe 47)* mit *Phasen* verknüpft.

pauseTicketGoal()

Das Zählen der verstrichenen Zeit im Vergleich mit dem Ticket**ziel** *(siehe 90)* wird angehalten. Das Ticketziel bestimmt das Fälligkeitsdatum für das ganze Ticket. Ziele werden über die Registerkarte 'Desk-Definition' > 'Eigenschaften' > 'Allgemein' > **Verfahren** *(siehe 42)* mit einem Service-Desk verknüpft.

reOpenTicket()

Ändert ein Ticket in der Endphase (Beispiel: `Geschlossen`) in ein Ticket in der Anfangsphase (Beispiel: `Neu`). Gilt nur für ein **Ticketanforderungs-Mapping** *(siehe 89)*-Verfahren.

resumeStageGoal()

Das Zählen der verstrichenen Zeit im Vergleich mit dem aktuellen Phasen**ziel** *(siehe 90)* wird wieder aufgenommen. Zielverfahren werden über die Registerkarte 'Service-Desk' > 'Desk-Definition' > 'Verarbeitung' > 'Phase' > **Verfahren** *(siehe 47)* mit *Phasen* verknüpft.

resumeTicketGoal()

Das Zählen der verstrichenen Zeit im Vergleich mit dem Ticket**ziel** *(siehe 90)* wird wieder aufgenommen. Das Ticketziel bestimmt das Fälligkeitsdatum für das ganze Ticket. Ziele werden über die Registerkarte 'Desk-Definition' > 'Eigenschaften' > 'Allgemein' > **Verfahren** *(siehe 42)* mit einem Service-Desk verknüpft.

scheduleProcedure()

Führt ein ausgewähltes *Agent-Verfahren* für einen angegebenen Rechner aus. Verwenden Sie `[$FullMachineName$]`, um den Rechnernamen und die Rechnergruppe anzugeben, vorausgesetzt, es ist ein Rechner mit dem Ticket verknüpft. Ansonsten können Sie eine Verfahrensvariable für den Rechnernamen eingeben oder einen festen Rechnernamenwert festlegen.

sendEmail()

Sendet eine E-Mail an einen oder mehrere Empfänger. Geben Sie den Betreff und Textkörper der E-Mail-Nachricht an.

Aktivieren Sie optional **Senden Sie die E-Mail, falls der Textteil [$ChangesAsHtml$] oder [$Changes$] enthält und diese Eigenschaften aufgrund ausgeblendeter Anmerkungen leer sind.** Dadurch wird verhindert, dass E-Mails mit "leeren" Anmerkungen gesendet werden.

Sie können Eigenschaftsvariablen, globale Variablen und Verfahrensvariablen in die Felder **An**, **Von**, **Betreff** und **Textkörper** des Befehls **sendEmail()** einschließen. In den Nachrichtenvorlagen, die mit dem Befehl **sendEmail()** verknüpft sind, kann auf Eigenschaftsvariablen, globale Variablen und Verfahrensvariablen verwiesen werden. Unter **Ticketeigenschaften und Variablen** *(siehe 79)* finden Sie eine Liste der Eigenschaftsvariablen. Weitere Informationen über Variablen finden Sie unter **Verfahrensvariablen** *(siehe 70)* und **Mit Variablen arbeiten** *(siehe 78)*.

Sie können auch den Namen eines Pools von Benutzern eingeben. Namen werden durch Kommata oder Semikolons getrennt. Die folgende Rangordnung bestimmt die E-Mail-Adressen von Empfängern. Der Name im 'An'-Feld des Schritts **sendEmail()** wird auf Folgendes geprüft:

- Der Name existiert als Benutzername. Wenn dieser Name gefunden wird und eine E-Mail-Adresse für diesen Benutzer vorhanden ist, wird diese E-Mail-Adresse verwendet.
- Der Name stimmt mit einer SMTP-E-Mail-Adresse überein. Beispiel: `user@domain.com`. Wenn der Name mit diesem Muster übereinstimmt, wird er als E-Mail-Adresse verwendet. Falls ein Service-Desk-Name mit einer E-Mail-Adresse übereinstimmt, werden E-Mail-Nachrichten an diese Adresse und nicht an den Benutzerpool in diesem Pool gesendet.
- Der Name wird als Service-Desk-Pool betrachtet. Die E-Mail-Nachricht wird an die mit jedem Benutzer im Pool verknüpfte E-Mail-Adresse gesendet.

sendMessage()

Sendet eine Nachricht an den **Posteingang** eines Benutzers.

Sie können nur einen einzigen Benutzernamen in das **An**-Feld des Dialogfelds **sendMessage()** eingeben. Verwenden Sie **sendMessage() to User Pool** *(siehe 108)*, um eine Nachricht an mehrere Benutzer zu senden.

Sie können Eigenschaftsvariablen, globale Variablen und Verfahrensvariablen in die Felder **An**, **Von**, **Betreff** und **Textkörper** des Befehls **sendMessage()** einschließen. In den Nachrichtenvorlagen, die mit dem Befehl **sendMessage()** verknüpft sind, kann auf Eigenschaftsvariablen, globale Variablen und Verfahrensvariablen verwiesen werden. Unter **Ticketeigenschaften und Variablen** *(siehe 79)* finden Sie eine Liste der Eigenschaftsvariablen. Weitere Informationen über Variablen finden Sie unter **Verfahrensvariablen** *(siehe 70)* und **Mit Variablen arbeiten** *(siehe 78)*.

sendMessageToPool()

Sendet eine Nachricht an den **Posteingang** aller Benutzer in einem ausgewählten Pool.

Sie können Eigenschaftsvariablen, globale Variablen und Verfahrensvariablen in die Felder **Betreff** und **Textkörper** des Befehls **sendMessageToPool()** einschließen. In den Nachrichtenvorlagen, die mit dem Befehl **Nachricht an Benutzerpool senden** verknüpft sind, kann auf Eigenschaftsvariablen, globale Variablen und Verfahrensvariablen verwiesen werden. Unter **Ticketeigenschaften und Variablen** *(siehe 79)* finden Sie eine Liste der Eigenschaftsvariablen. Weitere Informationen über Variablen finden Sie unter **Verfahrensvariablen** *(siehe 70)* und **Mit Variablen arbeiten** *(siehe 78)*.

setEscalationTime()

Stellt den Zeitpunkt der Ticketeskalation ein. Die standardmäßige Eskalationszeit, die über die Registerkarte 'Service-Desk' > 'Desk-Definition' > 'Verarbeitung' > 'Phase' > **Verfahren** *(siehe 47)* für eine Phase eingestellt wurde, wird überschrieben. Die Eskalationszeit kann mit dem mit dem Ticket verknüpften Abdeckungsplan oder mithilfe der Kalenderzeit berechnet werden. Wenn ein Abdeckungsplan beispielsweise keine Wochenendabdeckung umfasst und das Ticketeskalationsverfahren am Wochenende ausgeführt wird, wird die Eskalationszeit des Tickets erst nach Beginn der Abdeckung Montag morgens gezählt. Bei Berechnung der Eskalationszeit wird die Kalenderzeit verwendet, wenn Folgendes gilt:

- Es wird die Kalenderzeit verwendet und mit dem Ticket ist ein Abdeckungsplan verknüpft.
- Es wird ein Abdeckungsplan verwendet und mit dem Ticket ist kein Abdeckungsplan verknüpft.

setGoalTime()

Stellt den Zeitpunkt ein, zu dem das Ziel für eine Phase abgeschlossen werden soll. Die standardmäßige Zielzeit, die über die Registerkarte 'Service-Desk' > 'Desk-Definition' > 'Verarbeitung' > 'Phase' > **Verfahren** *(siehe 47)* für eine Phase eingestellt wurde, wird überschrieben.

setTicketGoalTime()

Stellt den Zeitpunkt ein, zu dem das Ziel für ein Ticket abgeschlossen werden soll. Das Ticketziel

bestimmt das Fälligkeitsdatum für das ganze Ticket. Die standardmäßige Zielzeit, die über die Registerkarte 'Desk-Definition' > 'Neu' oder 'Bearbeiten' > **Verfahren** *(siehe 42)* für ein Ticket eingestellt wurde, wird überschrieben.

writeProcedureLogEntry()

Schreibt die bereitgestellte Zeichenfolge an 'System' > **Anwendungsprotokollierung** *(http://help.kaseya.com/webhelp/DE/VSA/7000000/index.asp#4739.htm)*.

Service-Desk-Berichte

Es stehen Datensätze zur Verfügung, um die Erstellung von benutzerdefinierten **Service Desk**-Berichtsdefinitionen und Berichtsvorlagen zu unterstützen. Sie befinden sich unter 'Info Center' > 'Konfigurieren' & 'Design' > **Berichtsteile**.

Darüber hinaus werden die folgenden alten Berichtsdefinitionen mit "festem Format" bereitgestellt.

- **Service Desk – Kundenticket** *(siehe 109)*
- **Service Desk – Serviceziele** *(siehe 110)*
- **Service Desk – Servicestunden** *(siehe 110)*
- **Service Desk – Servicezeiten** *(siehe 111)*
- **Service Desk – Serviceumfänge** *(siehe 111)*
- **Service Desk – Tickets** *(siehe 112)*

Service Desk – Benutzerdefinierte Tickets

Info Center > Reporting > Berichte > Service Desk - Benutzerdefinierte Tickets

- Wird nur angezeigt, wenn das Service Desk-Zusatzmodul installiert ist.

Mit der Berichtsdefinition **Benutzerdefinierte Tickets** wird ein Bericht generiert, in dem Übersichtsinformationen und Details von **Service Desk**-Tickets angezeigt werden.

Konfigurieren Sie Ihre Berichtsoption unter Verwendung der folgenden Parameter:

Allgemein

- **Service-Desk**
- **Anmerkungen-/Zusammenfassung-/Absenderfilter** – Führt nur Tickets oder Ticketzahlen auf, die diese Zeichenfolge in einer Anmerkung, einer Zusammenfassungs- oder Absenderinformationenzeile enthalten. Verwenden Sie * als Stellvertreterzeichen.
- **Alle Tickets anzeigen** – Wenn aktiviert, werden alle Tickets einzeln aufgeführt.
- **Anmerkungen mit jedem Ticket anzeigen** – Wenn aktiviert, werden mit jedem Ticket Anmerkungen angezeigt.
- **Ausgeblendete Anmerkungen verbergen** – Wenn aktiviert, werden ausgeblendete Anmerkungen verborgen.
- **Ticketstatusdiagramm für jeden Administrator anzeigen** – Zeigt ein separates Ticketstatus-Balkendiagramm für jeden Benutzer und für nicht zugewiesen an.
- **Tortendiagramm für alle Datenspalten der gewählten Ticketkategorie anzeigen** – `Bearbeiter`, `Status`, `Priorität`, `Kategorie`, `Unterkategorie`.

Zeitrahmen

- **Zeitbereichstyp auswählen** – Filtert Daten nach einem bestimmten Typ von Datumsbereich.
- **Alle offenen Tickets und solche, die innerhalb der letzten N Tage geschlossen wurden, anzeigen** – Diese Option ist nur anwendbar, wenn `Letzte N Tage` als Zeitbereichstyp ausgewählt ist.

- **Benutzerdefinierte(s) Startdatum/-zeit** – Diese Option ist nur anwendbar, wenn `Festgelegter Bereich` als Zeitbereichstyp ausgewählt ist.
- **Benutzerdefinierte(s) Enddatum/-zeit** – Diese Option ist nur anwendbar, wenn `Festgelegter Bereich` als Zeitbereichstyp ausgewählt ist.

Spalten

Werte für alle Service Desk-Definitionen werden in den Dropdown-Listen angezeigt. Sie können mit den Tastenkombinationen `Strg + Klicken` und `Umschalt + Klicken` mehrere Elemente auswählen, sofern nicht anderweitig angegeben.

- **Sortierspalte** – Wählen Sie die Spalte aus, nach der Tickets sortiert werden sollen.
- **Sortierrichtung** – `Aufsteigend`, `Absteigend`.

Filter

- **Administratorfilter** – Es kann nur jeweils ein Element ausgewählt werden.
- **Statusfilter**
- **Prioritätenfilter**
- **Kategoriefilter**
- **Unterkategorie-Filter** – Es werden nur Unterkategorien für ausgewählte Kategorien im **Kategorie.Filter** angezeigt.

Service Desk – Serviceziele

Info Center > Reporting > Berichte > Service Desk - Serviceziele

- Wird nur angezeigt, wenn das Service Desk-Zusatzmodul installiert ist.

Mit der Berichtsdefinition **Serviceziele** wird ein Bericht generiert, in dem Übersichtsinformationen und Ticketdetails in Bezug auf das Erreichen der **Service Desk**-Serviceziele angezeigt werden.

Konfigurieren Sie Ihre Berichtsoption unter Verwendung der folgenden Parameter:

Zeitauswahl

- **Zeitbereichstyp auswählen** – Filtert Daten nach einem bestimmten Typ von Datumsbereich.
- **Anzahl der Tage** – Diese Option ist nur anwendbar, wenn `Letzte N Tage` als Zeitbereichstyp ausgewählt ist.
- **Benutzerdefinierte(s) Startdatum/-zeit** – Diese Option ist nur anwendbar, wenn `Festgelegter Bereich` als Zeitbereichstyp ausgewählt ist.
- **Benutzerdefinierte(s) Enddatum/-zeit** – Diese Option ist nur anwendbar, wenn `Festgelegter Bereich` als Zeitbereichstyp ausgewählt ist.

Parameter

- **Nur Tickets mit Zielen einschließen** – Wenn aktiviert, werden nur Tickets mit Zielen angezeigt.
- **Bericht nach Typ auswählen** – `Serviceziele nach Ticket`, `Ticketnummer`.
- **Sortierspalte** – Wählen Sie die Spalte aus, nach der Tickets sortiert werden sollen.
- **Sortierrichtung** – `Aufsteigend`, `Absteigend`.

Service Desk – Servicestunden

Info Center > Reporting > Berichte > Service Desk - Servicestunden

- Wird nur angezeigt, wenn das Service Desk-Zusatzmodul installiert ist.

Mit der Berichtsdefinition **Servicestunden** wird ein Bericht generiert, in dem Übersichtsinformationen und Ticketdetails in Bezug auf die gearbeiteten **Service Desk**-Stunden angezeigt werden.

Konfigurieren Sie Ihre Berichtsoption unter Verwendung der folgenden Parameter:

Zeitauswahl

- **Zeitbereichstyp auswählen** – Filtert Daten nach einem bestimmten Typ von Datumsbereich.
- **Anzahl der Tage** – Diese Option ist nur anwendbar, wenn `Letzte N Tage` als Zeitbereichstyp ausgewählt ist.
- **Benutzerdefinierte(s) Startdatum/-zeit** – Diese Option ist nur anwendbar, wenn `Festgelegter Bereich` als Zeitbereichstyp ausgewählt ist.
- **Benutzerdefinierte(s) Enddatum/-zeit** – Diese Option ist nur anwendbar, wenn `Festgelegter Bereich` als Zeitbereichstyp ausgewählt ist.

Parameter

- **Nur Tickets mit Zielen einschließen** – Wenn aktiviert, werden nur Tickets mit Zielen angezeigt.
- **Bericht nach Typ auswählen** – `Servicestunden nach Ticket`, `Servicestunden nach Teilnehmer`, `Servicestunden nach Organisation`.
- **Sortierspalte** – Wählen Sie die Spalte aus, nach der Tickets sortiert werden sollen.
- **Sortierrichtung** – `Aufsteigend`, `Absteigend`.

Service Desk – Servicezeiten

Info Center > Reporting > Berichte > Service Desk - Servicezeiten

- Wird nur angezeigt, wenn das Service Desk-Zusatzmodul installiert ist.

Mit der Berichtsdefinition **Servicezeiten** wird ein 12-monatiger Bericht generiert, der bei einem angegebenen Monat und Jahr beginnt und anzeigt, wie viele Tickets erstellt, geschlossen oder gelöst wurden oder innerhalb fester Zeitfenster überfällig sind.

Konfigurieren Sie Ihre Berichtsoption unter Verwendung der folgenden Parameter:

Parameter

- **Monat** – Wählen Sie einen Monat aus.
- **Jahr** – Wählen Sie ein Jahr aus.
- **Erstellte Tickets anzeigen** – Wenn aktiviert, werden erstellte Tickets angezeigt.
- **Geschlossene Tickets anzeigen** – Wenn aktiviert, werden geschlossene Tickets angezeigt.
- **Aufgelöste Tickets anzeigen** – Wenn aktiviert, werden aufgelöste Tickets angezeigt.
- **Überfällige Tickets anzeigen** – Wenn aktiviert, werden überfällige Tickets angezeigt.
- **Ticket-Servicezeit-Detailtabellen anzeigen** – Wenn aktiviert, werden Ticket-Detailtabellen angezeigt.

Service Desk – Serviceumfänge

Info Center > Reporting > Berichte > Service Desk - Serviceumfänge

- Wird nur angezeigt, wenn das Service Desk-Zusatzmodul installiert ist.

Mit der Berichtsdefinition **Serviceumfänge** wird ein 12-monatiger Bericht generiert, der bei einem angegebenen Monat und Jahr beginnt und anzeigt, wie viele Tickets in jedem Monat zu jedem möglichen Wert in einer angegebenen Ticketspalte gehören.

Konfigurieren Sie Ihre Berichtsoption unter Verwendung der folgenden Parameter:

Parameter

- **Gruppieren nach** – Wählen Sie eine Spalte aus, nach der gruppiert werden soll.
- **Sortierspaltenrichtung** – `Aufsteigend`, `Absteigend`.
- **Monat** – Wählen Sie einen Monat aus.
- **Jahr** – Wählen Sie ein Jahr aus.
- **Ticket-Volumendiagramm anzeigen** – Wenn aktiviert, wird ein Ticket-Volumendiagramm angezeigt.

Service Desk – Tickets

Info Center > Reporting > Berichte > Service Desk - Tickets

- Wird nur angezeigt, wenn das Service Desk-Zusatzmodul installiert ist.

Mit der Berichtsdefinition **Tickets** wird ein Bericht generiert, in dem Übersichtsinformationen und Details von **Service Desk**-Tickets angezeigt werden.

Konfigurieren Sie Ihre Berichtsoption unter Verwendung der folgenden Parameter:

Zeitauswahl

- **Zeitbereichstyp auswählen** – Filtert Daten nach einem bestimmten Typ von Datumsbereich.
- **Alle offenen Tickets und solche, die innerhalb der letzten N Tage geschlossen wurden, anzeigen** – Diese Option ist nur anwendbar, wenn `Letzte N Tage` als Zeitbereichstyp ausgewählt ist.
- **Benutzerdefinierte(s) Startdatum/-zeit** – Diese Option ist nur anwendbar, wenn `Festgelegter Bereich` als Zeitbereichstyp ausgewählt ist.
- **Benutzerdefinierte(s) Enddatum/-zeit** – Diese Option ist nur anwendbar, wenn `Festgelegter Bereich` als Zeitbereichstyp ausgewählt ist.

Parameter

- **Anmerkungen-/Zusammenfassung-/Absenderfilter** – Führt nur Tickets oder Ticketzahlen auf, die diese Zeichenfolge in einer Anmerkung, einer Zusammenfassungs- oder Absenderinformationenzeile enthalten. Verwenden Sie * als Stellvertreterzeichen.
- **Alle Tickets anzeigen** – Wenn aktiviert, werden alle Tickets einzeln aufgeführt.
- **Anmerkungen mit jedem Ticket anzeigen** – Wenn aktiviert, werden mit jedem Ticket Anmerkungen angezeigt.
- **Ausgeblendete Anmerkungen verbergen** – Wenn aktiviert, werden ausgeblendete Anmerkungen verborgen.
- **Sortierspalte** – Wählen Sie die Spalte aus, nach der Tickets sortiert werden sollen.
- **Sortierrichtung** – `Aufsteigend`, `Absteigend`.
- **Ticketstatusdiagramm für jeden Administrator anzeigen** – Zeigt ein separates Ticketstatus-Balkendiagramm für jeden Benutzer und für nicht zugewiesen an.
- **Tortendiagramm für alle Datenspalten der gewählten Ticketkategorie anzeigen** – `Bearbeiter`, `Status`, `Priorität`, `Kategorie`, `Unterkategorie`.

Spaltenfilter

Werte für alle Service Desk-Definitionen werden in den Dropdown-Listen angezeigt. Sie können mit den Tastenkombinationen `Strg + Klicken` und `Umschalt + Klicken` mehrere Elemente auswählen, sofern nicht anderweitig angegeben.

- **Administratorfilter** – Es kann nur jeweils ein Element ausgewählt werden.
- **Statusfilter**
- **Prioritätenfilter**
- **Kategoriefilter**

- **Unterkategorie-Filter** – Es werden nur Unterkategorien für ausgewählte Kategorien im **Kategorie.Filter** angezeigt.

Anwendungsprotokollierung

Service Desk > Verwaltung > Anwendungsprotokollierung

Die Seite **Anwendungsprotokollierung** zeigt ein Protokoll der **Service Desk**-Modulaktivität nach:

- **Ereignis-ID**
- **Ereignisname**
- **Meldung**
- **Admin**
- **Ereignis-Datum**

Diese Tabelle unterstützt **auswählbare Spalten, Spaltensortierung, Spaltenfilter und flexible Spaltenbreite** *(http://help.kaseya.com/webhelp/DE/VSA/7000000/index.asp#6875.htm)*.

Zeiteingaben neu senden

Service Desk > Verwaltung > Zeiteingaben neu senden

- Diese Seite wird nur für Benutzer mit Master-Rolle angezeigt.

Benutzer mit Master-Rolle können diese Seite verwenden, um Zeiteingaben, deren Verarbeitung durch **Service Desk** fehlgeschlagen ist, erneut an das **Time Tracking**-Modul zu senden.

Fehlgeschlagene Zeiteinträge werden an für bis zu eine Woche zurückliegende Daten gesendet, wenn Sie nicht das nachstehende Datum ändern. Falls Sie ein leeres oder ein ungültiges Datum eingeben, gilt standardmäßig die vergangene Woche als Frist.

- **Seit wann** – Geben Sie ein Datum ein.
- **Jetzt ausführen** – Sendet Zeiteingaben erneut an das **Time Tracking**-Modul.

KSD API-Webdienst

- **KSD-API-Webdienst aktivieren** *(siehe 115)*
- **Datentypen des KSD-API-Webdienstes** *(siehe 115)*
- **KSD-API-Webdienst – Vorgänge** *(siehe 122)*
- **Probenachrichten** *(siehe 127)*

KSD-API-Webdienst aktivieren

Eine allgemeine Einführung in die Kaseya-API finden Sie in der Online-Hilfe unter **VSA-API-Webdienst** *(http://help.kaseya.com/webhelp/DE/VSA/7000000/index.asp#3433.htm)* oder im Benutzerhandbuch.

So aktivieren Sie den KSD-API-Webdienst:

- Öffnen Sie die Seite "System > **Konfigurieren** *(http://help.kaseya.com/webhelp/DE/VSA/7000000/index.asp#248.htm)*" im VSA.
- Klicken Sie auf das Kontrollkästchen **VSA-API-Webdienst aktivieren**.
- Greifen Sie über `http://<your-KServer>/vsaWS/vsaServiceDeskWS.asmx` auf den KSD-API-Webdienst zu.

Datentypen des KSD-API-Webdienstes

Es folgt eine Beschreibung der hauptsächlichen Datentypen, die im **KSD-API-Webdienst** verwendet werden. Diese Datentypen werden im XML-Schemadokument in der Datei `XML\Schemas\ServiceDesk\ServiceDeskDefinition.xsd` im Verzeichnis, in dem die Kaseya-Software installiert ist, definiert.

Hinweis: Die Namensbezeichnung `(content)` in den folgenden Beschreibungen bedeutet den Inhalt des Elements.

Beschriftung

- A – AddIncident
- G – GetIncident
- L – ListIncidents
- U – UpdateIncident

RefItem

RefItem beschreibt ein Element, das ein Referenzelement im Service-Desk darstellt. Diese Elemente verfügen über einen internen Datenbank-ID-Wert, einen internen Namen, eine optionale Beschreibung und einen Anzeigewert.

G	ref	string	Der interne Name des Elements. Diesem sind normalerweise der Service-Desk-Name und `||`, beispielsweise `Standard||Open`, vorangestellt.
G	id	string	Der interne Datenbankschlüssel für das Element
G	description	string	Die optionale Beschreibung des Elements

G	(content)	string	Das vom Benutzer lesbare Format des Elements

CustomField

CustomField beschreibt den Wert eines benutzerdefinierten Feldes in einem Vorfall.

AGU	fieldName	string	Der Name des Feldes im Service-Desk
AGU	(content)	string	Der Wert des benutzerdefinierten Feldes

Hinweis

Note beschreibt eine einzelne an ein Ticket angehängte Anmerkung.

G	User	string	Der Name des Benutzers, der die Anmerkung erstellte
G	Timestamp	dateTime	Die Uhrzeit, zu der die Anmerkung erstellt wurde
AG	Text	string	Der Inhalt der Anmerkung. Dieser kann im HTML-Format vorliegen und Verweise auf Anhänge enthalten.
AG	Hidden	boolean	Wahr, wenn die Anmerkung ausgeblendet sein soll
AG	HoursWorked	Decimal	Die Anzahl der Stunden, die an der Aktualisierung des Tickets gearbeitet wurde
AG	SuppressNotify	Boolean	Wahr, wenn Benachrichtigungen für diese Aktualisierung unterdrückt werden sollen

Anhang

Attachment beschreibt einen einzelnen Anhang für das Ticket.

A	Name	string	Eine eindeutige, identifizierende Zeichenfolge für diesen Anhang
A	DisplayName	string	Der Name des Anhangs, wie er dem Benutzer angezeigt wird
A	FileName	string	Der Originalname der Datei oder URL
A	DocumentType	string	Das MIME-Format des Anhangs
A	Content	Base64Binary	Der im binären 64-Basiscode verschlüsselte Inhalt des Anhangs

RelatedIncident

RelatedIncident ist ein weiterer Vorfall, der mit diesem aktuellen Vorfall verbunden wurde.

AGU	IncidentNumber	string	Der eindeutige Identifikator des Vorfalls
G	Summary	string	Die Zusammenfassung des verwandten Vorfalls
G	Status	string	Der vom Benutzer lesbare Status des verwandten Vorfalls
G	Description	string	Das Beschreibungsfeld des Vorfalls

ServiceDeskDefinition

Die folgenden zurückgegebenen **ServiceDeskDefinition**-Elemente beschreiben die Desk-Definition, die

zum Bearbeiten des Tickets verwendet wird. Dies stellt jeden der möglichen Werte für jedes Feld im Ticket bereit.

Es wird ein einzelner Datensatz der folgenden Elemente zurückgegeben.

ServiceDeskDefinition	id="decimal"	Ein eindeutiger Identifikator
Name	string	Der Name der Desk-Definition
Description	string	Eine kurze Beschreibung der Desk-Definition
RequireTime	boolean	Wenn wahr, müssen Arbeitsstunden eingegeben werden
DisplayMachineInfo	boolean	Wenn wahr, wird ein Rechnersuchfeld angezeigt
RequireMachineInfo	boolean	Wenn wahr, ist eine Rechnersuchverknüpfung erforderlich
DisplayOrgInfo	boolean	Wenn wahr, wird ein Organisationssuchfeld angezeigt
RequireOrgInfo	boolean	Wenn wahr, ist eine Organisationssuchverknüpfung erforderlich
DisplayCI	boolean	Veraltet
RequireCI	boolean	Veraltet
AllAdmins	boolean	Veraltet
AutoStartClock	boolean	Wenn wahr, wird automatisch eine Uhr gestartet, wenn der Benutzer mit der Bearbeitung des Feldes beginnt
AutoSaveClock	boolean	Wenn wahr, wird beim Speichern des Tickets der Unterschied zwischen der aktuellen Uhrzeit und der Startzeit als Arbeitsstunden eingegeben
AutoInsertNote	boolean	Wenn wahr, werden automatisch Anmerkungen für die am Ticket vorgenommenen Änderungen zum Ticket hinzugefügt
AutoInsertNoteHidden	boolean	Wenn wahr, werden automatisch erstellte Anmerkungen ausgeblendet
NeedStatusNote	boolean	Veraltet
SDPrefix	string	Der zum Anfang der Ticket-ID hinzugefügte Präfixcode
DefaultStatus	decimal	Standardmäßiger Statuswert. Bezieht sich auf eins der Elemente mit dem übereinstimmenden ID-Attribut im Abschnitt "Status".
DefaultStage	decimal	Standardmäßiger Phasenwert. Bezieht sich auf eins der Elemente mit dem übereinstimmenden ID-Attribut im Abschnitt "Phase".
DefaultPriority	decimal	Standardmäßiger Prioritätswert. Bezieht sich auf eins der Elemente mit dem übereinstimmenden ID-Attribut im Abschnitt "Priorität".
DefaultSeverity	decimal	Standardmäßiger Schweregradwert. Bezieht sich auf eins der Elemente mit dem übereinstimmenden ID-Attribut im Abschnitt "Schweregrad".
DefaultResolution	decimal	Standardmäßiger Auflösungswert. Bezieht sich auf eins der Elemente mit dem übereinstimmenden ID-Attribut im Abschnitt "Auflösung".
DefaultCategory	decimal	Standardmäßiger Kategorienwert. Bezieht sich auf eins der Elemente mit dem übereinstimmenden ID-Attribut im Abschnitt "Kategorie".
DefaultSubCategory	decimal	Veraltet
DefaultServiceDesk	boolean	Wenn wahr, ist dies das Standard-Service-Desk, und zwar das erste, das beim Erstellen neuer Tickets ausgewählt wurde
TemplateName	string	Die Vorlagendatei, die anfänglich zum Erstellen des Service-Desks verwendet wurde. Wird ansonsten nicht verwendet.
TemplateType	int	Der Typ des Service-Desks. 1=Ticket, 3=Knowledge Base.
SequenceName	string	Nur zur Verwendung durch die interne Entwicklung
EditingTemplate	string	Der Name des Formulars, das zum Bearbeiten von Tickets für das Service-Desk verwendet wird
ShowNotesPane	boolean	Wenn wahr, wird das Anmerkungsfeld unten in der Tickets-Tabelle angezeigt.
ShowWorkOrders	boolean	Wenn wahr, werden Arbeitsauftrag und Arbeitsauftragsposition im

		Ticketeditor angezeigt.
ShowSessionTimers	boolean	Wenn wahr, werden Sitzungstimer im Ticketeditor angezeigt.
ShowTasks	boolean	Wenn wahr, werden die Registerkarten "Aufgaben" und aufgabenbezogene Felder angezeigt.
EstimatedHours	double	Die geschätzte Gesamtzahl der Stunden, die zur Lösung des Tickets erforderlich sind
ActualHours	double	Die geschätzte Gesamtzahl der Stunden, die zur Lösung des Tickets eingegeben wurden
EmailReader	string	Das mit dem Service-Desk verknüpfte E-Mail-Leseprogramm
Administrator	string	Der Benutzer, der als "Desk-Administrator" des Service-Desks fungiert. Der Desk-Administrator wird über bestimmte Fehler im Service-Desk benachrichtigt.
DefaultPolicy	string	Die dem Desk zugewiesene Standardrichtlinie
Status	RefItem	Gibt eine Liste von untergeordneten Elementen jedes Statuswerts im Service-Desk aus.
Priority	RefItem	Gibt eine Liste von untergeordneten Elementen jedes Prioritätswerts im Service-Desk aus.
Severity	RefItem	Gibt eine Liste von untergeordneten Elementen jedes Schweregradwerts im Service-Desk aus.
Resolution	RefItem	Gibt eine Liste von untergeordneten Elementen jedes Auflösungswerts im Service-Desk aus.
TaskStatus	RefItem	Gibt eine Liste von untergeordneten Elementen jedes Aufgabenstatuswerts im Service-Desk zurück.
Categories	RefItem	Gibt eine Liste von untergeordneten Elementen jedes Kategorienwerts im Service-Desk aus.
Stages		Gibt eine Liste von untergeordneten Elementen jedes Phasenwerts im Service-Desk aus. Jede Phase wird durch ein "Anfang"-, "Mitte"- oder "Ende"-Phasentypattribut identifiziert. Jede Phase verfügt über die folgenden untergeordneten Elemente: • Item – Der Name der Phase • Initialization – Das mit der Phase verknüpfte Phaseneingangsverfahren • Escalation – Das mit der Phase verknüpfte Eskalationsverfahren. Uhrzeit und Einheiten werden als Attribute angegeben. • Goal – Das mit der Phase verknüpfte Ziel. Das mit der Phase verknüpfte Zielverfahren. Uhrzeit und Einheiten werden als Attribute angegeben. • NextStage – Eine der nächsten Phasen, in die diese Phase übergehen kann
Participants	RefItem	Die Liste der Benutzer als Pools, die Administratoren oder Eigentümer des Service-Desks sein können
CurrentContact		Kontaktinformationen über den Benutzer, der während dieser Transaktion angemeldet ist. Wenn der Benutzer mit einem Mitarbeiterdatensatz verknüpft ist, werden die Informationen für `CurrentContact` diesem Datensatz entnommen. Falls der aktuell angemeldete Benutzer ein Rechnerbenutzer mit **Portalzugriff** ist, werden die Informationen für `CurrentContact` der Registerkarte "Startseite > Profil ändern" des **Portalzugriffs** entnommen. • ContactName • PhoneNumber • Organisation • EmailAddress

SubmitterTypes	string	Der Typ der Person, die das Ticket übermittelt: • UNBEKANNT • TEILNEHMER – Ein Teilnehmer ist ein VSA-Benutzer. • BENUTZER – Eine dem VSA unbekannte Person
CustomFields		Gibt keine oder mehrere Feldelemente aus, jedes mit der folgenden Hierarchie: • Caption – Bildschirmtitel • Title – Berichtstitel • Fieldname – Name des Feldes • FieldFormat – Datentyp • DefaultValue – Standardwert, wenn Listendatentyp • Values – Gruppenelement, wenn Listendatentyp ○ Item – Listenelementwert

AccessRights		Gibt eine Hierarchie von untergeordneten Elementen aus:
		• ViewHiddenNotes – wahr oder falsch
		• ChangeHiddenNotes – wahr oder falsch
		• Feldberechtigungen>Feldberechtigung – Sammlungselemente
		  ○ FieldName – Name des Ticketfeldes
		  ○ AccessType – Erforderlich, Bearbeiten, Nur Ansicht, Ausgeblendet

NoteTemplates		Gibt eine Liste von Anmerkungsvorlagen aus, von denen jede Standardtest darstellt, der zu Ticketanmerkungen hinzugefügt werden kann.
ChangeProcedure	string	Das mit dem Service-Desk verknüpfte Ticketänderungsverfahren
GoalProcedure	decimal	Das mit dem Service-Desk verknüpfte Zielverfahren • time – Der Zeitraum für Ziel • unit – Die Zeiteinheiten • (content) – Der Name des Zielverfahrens
ResourceTypes		Die Liste der Ressourcentypen, die einem Ticket zugewiesen werden können
TaskDefinitions		Die Liste der Aufgabenwerte, die einem Aufgabenstatus zugewiesen werden können
AssocPolicies		Die Liste der Richtlinien, die mit einem Ticket verknüpft werden können

IncidentSummary

Die Vorfallübersicht **IncidentSummary** enthält eine einfache Beschreibung eines Tickets.

AGLU	ServiceDeskName	string	Der Name der Desk-Definition
GLU	IncidentNumber	string	Der Ticketidentifikator
AGLU	Summary	string	Der Text der Ticketübersicht
AGLU	Description	string	Der Text der Ticketbeschreibung
AGLU	Status	string	Der Referenzstatus des Tickets
AGLU	Priority	string	Die Referenzpriorität des Tickets
AGLU	Resolution	string	Der Referenzauflösungstyp des Tickets
AGLU	Stage	string	Die Referenzphase des Tickets
AGLU	Severity	string	Der Referenzschweregrad des Tickets
AGLU	Category	string	Die Referenzkategorie des Tickets

AGLU	SubCategory	string	Die Referenzunterkategorie des Tickets
GL	Policy	string	Die Richtlinie des Tickets
GL	CreateDateTime	dateTime	Das Datum/die Uhrzeit der Erstellung des Tickets
GL	LastEditDateTime	dateTime	Das Datum/die Uhrzeit der letzten Bearbeitung des Tickets
GL	CloseDateTime	dateTime	Das Datum/die Uhrzeit, als das Ticket geschlossen wurde
AGLU	OrgID	decimal	Eindeutiger Identifikator der mit dem Ticket verknüpften Organisation
AGLU	OrganizationName	string	Der Name der mit dem Ticket verknüpften Organisation
AGLU	Organization	string	Die mit dem Ticket verknüpfte Organisations-ID
AGLU	OrganizationStaffName	string	Der Name des mit dem Ticket verknüpften Organisationsmitarbeiters
AGLU	OrganizationStaff	string	Die eindeutige ID des mit dem Ticket verknüpften Organisationsmitarbeiters
AGLU	OrganizationStaffEmail	string	Die E-Mail-Adresse des mit dem Ticket verknüpften Organisationsmitarbeiters
AGLU	Machine	string	Der mit dem Ticket verknüpfte Rechner
AGLU	MachineGuid	decimal	Die GUID des mit dem Ticket verknüpften Rechners
AGLU	MachineGroup	string	Die Rechnergruppe des mit dem Ticket verknüpften Rechners
AGLU	MachineGroupGuid	decimal	Die GUID der mit dem Ticket verknüpften Rechnergruppe
AGLU	Submitter	string	Der Name des Absenders, der das Ticket übermittelte
AGLU	SubmitterEmail	string	Die E-Mail-Adresse des Ticketabsenders
AGLU	SubmitterPhone	string	Die Telefonnummer des Ticketabsenders
AGLU	SubmitterType	string	Der Typ der Person, die das Ticket übermittelt: • UNBEKANNT • TEILNEHMER – Ein Teilnehmer ist ein VSA-Benutzer. • BENUTZER – Eine dem VSA unbekannte Person
GL	IsUnread	boolean	Wenn wahr, wurde das Ticket noch nicht vom gegenwärtig angemeldeten Benutzer angezeigt

Vorfall

Der **Incident** wird von **IncidentSummary** abgeleitet und enthält zusätzlich zu den folgenden Feldern auch alle Felder des **IncidentSummary**.

G	IsParticipant	boolean	Veraltet
G	IsClosed	boolean	Wahr, wenn geschlossen
G	CurrentStageEscalationDateTime	dateTime	Datum und Uhrzeit der Phaseneskalation
G	CurrentGoalDateTime	dateTime	Datum und Uhrzeit des Phasenziels
AGU	Owner	string	Eigentümer des Tickets
	Participant	string	Veraltet
AGU	AssigneeType	string	Typ des Administrators: • UNBEKANNT • TEILNEHMER – Einzelner Administrator • POOL – Ein Pool von Benutzern
AGU	Assignee	string	Name des Administrators

AGU	AssigneeEmail	string	E-Mail-Adresse des Administrators
G	ActualCompletionDate	dateTime	Veraltet
G	ExpectedCompletion Date	dateTime	Datum und Uhrzeit, an dem/zu der das Ticket geschlossen wird oder voraussichtlich geschlossen wird (das Fälligkeitsdatum des Ticketziels)
G	ActualResolutionDate	dateTime	Datum und Uhrzeit, an dem/zu der ein Auflösungstyp für das Ticket eingestellt wurde
AGU	PromisedDate	dateTime	Datum, Uhrzeit und versprochenes Datum, das/die vom Kundenrepräsentanten zum Auflösen des Tickets eingegeben wurden
G	IsArchived	boolean	Wahr, wenn das Ticket archiviert wurde
G	IsError	boolean	Veraltet
G	IsPoolAssignee	boolean	Veraltet
	ErrorMessage	string	Veraltet
	Notify	boolean	Veraltet
G	CurrentStage	string	Die aktuelle Phase
AGU	ResolutionNote	string	Beschreibender Text, der mit dem Auflösungstyp eingegeben wurde
G	LockTime	dateTime	Datum und Uhrzeit, an dem/zu der das Ticket gesperrt wurde, indem es zu Bearbeitung geöffnet wurde
G	LockUser	string	Benutzer, der das Ticket sperrte, indem er es zur Bearbeitung öffnete
G	StageGoalTime Remaining	int	Die verbleibende Zeit, bevor der Phasenzielzeitgeber das Zielverfahren ausführt. Relevant, wenn das Phasenziel angehalten wurde.
AGU	SourceType	string	Der Quellentyp, entweder ein Systemereignis oder eine E-Mail-Nachricht, das/die eine Ticketanforderung erzeugte • E-Mail • Backup • KES • Patch • Monitor • Alarm • Portal • Service-Desk • Andere
	OrgAddress/Address	string	Adresse 1 der Organisation
	OrgAddress/Address	string	Adresse 2 der Organisation
	OrgAddress/City	string	Ort der Organisation
	OrgAddress/State	string	Bundesland/Kanton der Organisation
	OrgAddress/Zip	string	Postleitzahl der Organisation
	OrgAddress/Country	string	Adresse der Organisation
AGLU	Field	CustomField	Kein oder mehrere Werte für benutzerdefinierte Felder
AGU	Notes	Note	Keine oder mehrere Anmerkungen
AGU	Attachments	Attachment	Keine oder mehrere Anhänge
AGU	RelatedIncidents	Related	Keine oder mehrere verwandte Vorfälle

		Incident	
	StartDate	datetime	Datum und -uhrzeit des Aufgabenbeginns
	EndDate	datetime	Datum und -uhrzeit des Aufgabenendes
	UpdateTime	datetime	Datum und Uhrzeit der Aufgabenaktualisierung
	FollowupDate	datetime	Datum und Uhrzeit für Follow-up-Aktionen dieser Aufgabe
	CompletionDate	datetime	Datum und Uhrzeit des Aufgabenabschlusses
	ApprovalDate	datetime	Datum und Uhrzeit der Aufgabengenehmigung
	PromiseDate	datetime	Datum und Uhrzeit des zugesagten Aufgabenabschlusses
	PercentCompletion	int	Abschlussprozent der Aufgabe
	TaskStatus	string	Status der Aufgabe
	ActualHours	double	Insgesamt aufgewendete Arbeitsstunden für diese Aufgabe
	Resource	Resource	Keine oder mehrere Ressourcen
	Assignee	string	Der Aufgabe zugewiesene Bearbeiter
	EstimatedHours	decimal	Geschätzte insgesamt aufgewendete Arbeitsstunden für dieses Ticket
	TotalHours	decimal	Tatsächliche insgesamt aufgewendete Arbeitsstunden für dieses Ticket
	PreviousStage	string	Vorige Phase des Tickets
	WorkPerformedDateTime	datetime	Datum und Uhrzeit der letzten Arbeit an diesem Ticket
	EditingTemplate	string	Bearbeitungsvorlage zur Bearbeitung dieses Tickets
GU	ServiceDeskDefinition	ServiceDeskDefinition	

KSD-API-Webdienst – Vorgänge

Die folgenden Vorgänge können mit dem **KSD-API-Webdienst** durchgeführt werden.

AddIncident

Die Anforderung lautet:

AddSDIncident	Incident	Der Inhalt des zu erstellenden neuen Vorfalls. Nur Felder, die mit einem "A" in der ersten Spalte markiert sind, können eingestellt werden.
SessionId	Decimal	Die ID der Webdienstsitzung

Es wird ein einzelner Datensatz der folgenden Felder zurückgegeben.

IncidentNumber	string	Der eindeutige Identifikator des Tickets
IncidentID	decimal	Der Identifikator des Tickets
Method	string	Der Vorgang, der diese Antwort anforderte
TransactionID	decimal	Die eindeutige Nachrichten-ID dieser Nachricht
ErrorMessage	string	Wenn leer, wurde kein Fehler zurückgegeben
ErrorLocation	string	Wenn leer, wurde kein Fehler zurückgegeben

AddServDeskToScope

Die Anforderung lautet:

servDeskName	string	Der Name des Service-Desks
scopeName	string	Der Name des Umfangs
SessionId	decimal	Die ID der Webdienstsitzung

Es wird ein einzelner Datensatz der folgenden Felder zurückgegeben.

Method	string	Der Vorgang, der diese Antwort anforderte
TransactionID	decimal	Die eindeutige Nachrichten-ID dieser Nachricht
ErrorMessage	string	Wenn leer, wurde kein Fehler zurückgegeben
ErrorLocation	string	Wenn leer, wurde kein Fehler zurückgegeben

GetIncident

Ruft einen einzelnen Vorfall aus der Datenbank ab. Die Anforderung lautet:

IncidentRequest		Der abzurufende Vorfall. Dies bietet die folgenden Felder: • `IncidentNumber` – Die Ticket-ID, wie sie dem Benutzer angezeigt wird, z. B. STD000001 • `IncidentId` – Die Datenbank-ID des abzurufenden Tickets • `IncludeNotes` – Wahr, um Anmerkungen in das abgerufene Ticket aufzunehmen • `IncludeDefinition` – Wahr, um die Service-Desk-Definition in die Antwort aufzunehmen • `IncludeAttachment` – Wahr, um Anhänge in das abgerufene Ticket aufzunehmen
SessionId	Decimal	Die ID der Webdienstsitzung

Es wird ein einzelner Datensatz der folgenden Felder zurückgegeben.

IncidentResponse	Incident	Der abgerufene Vorfall
Method	string	Der Vorgang, der diese Antwort anforderte
TransactionID	decimal	Die eindeutige Nachrichten-ID dieser Nachricht
ErrorMessage	string	Wenn leer, wurde kein Fehler zurückgegeben
ErrorLocation	string	Wenn leer, wurde kein Fehler zurückgegeben

GetIncidentList

Ruft eine Liste der Vorfälle ab, die mit den Anfragekriterien übereinstimmen.

Die Anforderung lautet:

IncidentRequest		Der abzurufende Vorfall. Dies bietet die folgenden Felder: • `ServiceDeskName` – Der Name des abzufragenden Service-Desks • `Status` – Ein oder mehrere Status, die abgerufen werden sollen. Wenn keine Status angegeben werden, werden die Tickets ungeachtet ihres Status abgerufen.

		• `Priority` – Ein oder mehrere Prioritätswert(e), der/die abgerufen werden soll(en). Wenn keine Prioritätswerte angegeben werden, werden die Ticket ungeachtet der Priorität abgerufen. • `Stage` – Ein oder mehrere Phasenwert(e), der/die abgerufen werden soll(en). Wenn keine Phasenwerte angegeben werden, werden die Ticket ungeachtet der Phase abgerufen. • `SummarySearch` – Eine Zeichenfolge oder ein Ausdruck für einen Suchvorgang in der Ticketübersicht • `Organization` – Der Name oder Teilname von Organisationen, der abgerufen werden soll Wenn keiner angegeben wird, werden Tickets für alle Organisationen im Umfang abgerufen. • `OrganizationStaff` – Der Name eines mit Tickets verknüpften Organisationsmitarbeiters Wenn keiner angegeben wird, werden Tickets für alle Organisationen im Umfang abgerufen. • `Machine` – Der Name eines Rechners, der abgerufen werden soll Wenn keiner angegeben wird, werden Tickets für alle Rechner im Umfang abgerufen. • `MachineGroup` – Der Name einer Rechnergruppe, die abgerufen werden soll Wenn keiner angegeben wird, werden Tickets für alle Rechnergruppen im Umfang abgerufen. • `Assignee` – Die Namen oder Teilnamen von Bearbeitern, die abgerufen werden sollen Wenn keiner angegeben wird, werden Tickets für alle Administratoren im Umfang abgerufen. • `StartingIncident` – Die nächste abzurufende Vorfallnummer beim Seitenwechsel Dieser Wert stammt aus dem Wert "nextStartingIncident" einer vorherigen GetIncidentList-Anforderung. • `IncidentCount` – Wenn vorhanden, gibt dies die Anzahl der abzurufenden Vorfälle an. • `SortField` – Wenn vorhanden, werden die Ergebnisse für den Feldnamen sortiert.
SessionId	Decimal	Die ID der Webdienstsitzung

Die Antwort lautet folgendermaßen:

IncidentList		Die Liste der übereinstimmenden Vorfälle. Dies bietet die folgenden Attribute und Elemente: • `totalIncidents` – Die Gesamtzahl der Vorfälle, die mit der Anforderung übereinstimmen • `nextStartingIncident` – Die ID des nächsten abzurufenden Vorfalls • `Incident` – Kein oder mehrere mit den Anforderungskriterien übereinstimmende(r) Vorfall/Vorfälle
Method	string	Der Vorgang, der diese Antwort anforderte
TransactionID	decimal	Die eindeutige Nachrichten-ID dieser Nachricht
ErrorMessage	string	Wenn leer, wurde kein Fehler zurückgegeben
ErrorLocation	string	Wenn leer, wurde kein Fehler zurückgegeben

GetIncident2

Gibt alle Werte in GetIncidentList sowie die benutzerdefinierten Felder und Werte pro Vorfall zurück. Weitere Informationen finden Sie unter **GetIncidentList** *(siehe 123)*.

Falls zutreffend, werden mehrere Datensätze der folgenden Felder zurückgegeben.

CustomFields	string or null	Der Wert des benutzerdefinierten Felds wurde in der Anfrage angegeben.

Es wird ein einzelner Datensatz der folgenden Felder zurückgegeben.

Method	string	Der Vorgang, der diese Antwort anforderte
TransactionID	decimal	Die eindeutige Nachrichten-ID dieser Nachricht
ErrorMessage	string	Wenn leer, wurde kein Fehler zurückgegeben
ErrorLocation	string	Wenn leer, wurde kein Fehler zurückgegeben

GetServiceDesk

Ruft die Definition eines Service-Desks ab. Diese sollte vor dem Erstellen einer Benutzeroberfläche abgerufen werden, damit der Benutzer ein Ticket eingeben kann. Die Anforderung lautet:

ServiceDeskDefinitionRequest		Das abzurufende Service-Desk. Dies hat die folgenden Elemente: • ServiceDeskName – Der Name des abzurufenden Service-Desks • ServiceDeskID – Die Datenbank des abzurufenden Service-Desks. Sollte nicht verwendet werden.
SessionId	Decimal	Die ID der Webdienstsitzung

Es wird ein einzelner Datensatz der folgenden Elemente zurückgegeben.

ServiceDeskDefinitionResponse	ServiceDeskDefinition	Die abgerufene Desk-Definition
Method	string	Der Vorgang, der diese Antwort anforderte
TransactionID	decimal	Die eindeutige Nachrichten-ID dieser Nachricht
ErrorMessage	string	Wenn leer, wurde kein Fehler zurückgegeben
ErrorLocation	string	Wenn leer, wurde kein Fehler zurückgegeben

GetServiceDesks

Falls zutreffend, werden mehrere Datensätze der folgenden Felder zurückgegeben. Die Anforderung lautet:

IsDefault	boolean	Wenn wahr, ist das Service-Desk das Standard-Service-Desk.
ServiceDeskID	decimal	Ein eindeutiger Identifikator
ServiceDeskName	string	Der Name des Service-Desks

Es wird ein einzelner Datensatz der folgenden Felder zurückgegeben.

Method	string	Der Vorgang, der diese Antwort anforderte
TransactionID	decimal	Die eindeutige Nachrichten-ID dieser Nachricht
ErrorMessage	string	Wenn leer, wurde kein Fehler zurückgegeben
ErrorLocation	string	Wenn leer, wurde kein Fehler zurückgegeben

Primitive

Darüber hinaus werden die folgenden primitiven Datentypvorgänge durchgeführt. Jeder primitive Vorgang verwendet den gleichen xml-Vertrag wie der entsprechende Mehrspaltenvorgang. Jeder

primitive Vorgang gibt einen Zeichenfolgenwert zurück, der weiterer Verarbeitung bedarf. Es wird empfohlen, diese Methoden NICHT zu verwenden.

Primitive	Ergebnis	Datentyp
PrimitiveAddIncident	PrimitiveAddIncidentResult	string
PrimitiveAddServDeskToScope	PrimitiveAddServDeskToScopeResult	string
PrimitiveGetIncident	PrimitiveGetIncidentResult	string
PrimitiveGetIncidentList	PrimitiveGetIncidentListResult	string
PrimitiveGetServiceDesk	PrimitiveGetServiceDeskResult	string
PrimitiveGetServiceDesks	PrimitiveGetServiceDesksResult	string
PrimitiveUpdateIncident	PrimitiveUpdateIncidentResult	string

QueueAddIncident

Stellt eine **AddIncident** *(siehe 122)*-Anfrage in die Warteschlange. Dies wird normalerweise in Situationen verwendet, in denen in kurzer Zeit über die API große Ticketmengen erstellt werden und ein System-Timeout verhindert werden soll. Die Anfrage zum Hinzufügen eines Vorfalls wird einer Tabelle hinzufügt. Ein laufendes Ereignis bezieht sich zur Erstellung von Tickets auf diese Tabelle, sodass die Anfrage nicht auf die Erstellung des Tickets warten muss.

Die Anforderung lautet:

AddSDIncident	Incident	Der hinzuzufügende Vorfall.
SessionId	Decimal	Die ID der Webdienstsitzung

Ein einzelner Datensatz der folgenden Felder wird zurückgegeben.

Method	string	Der Vorgang, der diese Antwort anforderte
TransactionID	decimal	Die eindeutige Nachrichten-ID dieser Nachricht
ErrorMessage	string	Wenn leer, wurde kein Fehler zurückgegeben
ErrorLocation	string	Wenn leer, wurde kein Fehler zurückgegeben

UpdateIncident

Aktualisiert einen einzelnen Vorfall in der Datenbank. Die Anforderung lautet:

UpdateSDIncident	Incident	Der zu aktualisierende Vorfall. Die Felder, die bei der Aktualisierung gültig sind, können Sie aus der ersten Spalte des Incident-Datentyps ersehen.
SessionId	Decimal	Die ID der Webdienstsitzung

Es wird ein einzelner Datensatz der folgenden Felder zurückgegeben.

Method	string	Der Vorgang, der diese Antwort anforderte
TransactionID	decimal	Die eindeutige Nachrichten-ID dieser Nachricht
ErrorMessage	string	Wenn leer, wurde kein Fehler zurückgegeben
ErrorLocation	string	Wenn leer, wurde kein Fehler zurückgegeben

Probenachrichten

In den folgenden XML-Dateien sind Probedaten enthalten.

GetServiceDesks Request

```
<GetServiceDesks xmlns="vsaServiceDeskWS">
  <req>
    <SessionID>626484243835763212925457 55</SessionID>
  </req>
</GetServiceDesks>
```

GetServiceDesks Response

```
<GetServiceDesksResponse xmlns="vsaServiceDeskWS">
  <GetServiceDesksResult>
    <ServiceDesks>
      <ServiceDesk>
        <IsDefault>false</IsDefault>
        <ServiceDeskID>291273277175176</ServiceDeskID>
        <ServiceDeskName>KnowledgeBase</ServiceDeskName>
      </ServiceDesk>
      <ServiceDesk>
        <IsDefault>false</IsDefault>
        <ServiceDeskID>696191121914314</ServiceDeskID>
        <ServiceDeskName>Standard</ServiceDeskName>
      </ServiceDesk>
    </ServiceDesks>
    <Method>GetServiceDesks</Method>
    <TransactionID>144</TransactionID>
    <ErrorMessage/>
    <ErrorLocation/>
  </GetServiceDesksResult>
</GetServiceDesksResponse>
```

GetServiceDesk Request

```
<GetServiceDesk xmlns="vsaServiceDeskWS">
  <req>
    <ServiceDeskDefinitionRequest>
      <ServiceDeskName
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Standard</ServiceDeskName
>
      <ServiceDeskID
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">696191121914314</ServiceD
eskID>
    </ServiceDeskDefinitionRequest>
    <SessionID>626484243835763212925457 55</SessionID>
  </req>
</GetServiceDesk>
```

GetServiceDesk Response

```
<GetServiceDeskResponse xmlns="vsaServiceDeskWS">
  <GetServiceDeskResult>
    <ServiceDeskDefinitionResponse id="696191121914314">
      <Name
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Standard</Name>
      <Description
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Standard SD</Description>
      <RequireTime
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">true</RequireTime>
      <DisplayMachineInfo
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">true</DisplayMachineInfo>
      <RequireMachineInfo
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">false</RequireMachineInfo
>
```

```
      <DisplayOrgInfo
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">true</DisplayOrgInfo>
      <RequireOrgInfo
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">true</RequireOrgInfo>
      <DisplayCI
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">false</DisplayCI>
      <RequireCI
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">false</RequireCI>
      <AllAdmins
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">false</AllAdmins>
      <AutoStartClock
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">false</AutoStartClock>
      <AutoSaveClock
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">true</AutoSaveClock>
      <AutoInsertNote
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">false</AutoInsertNote>
      <AutoInsertNoteHidden
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">true</AutoInsertNoteHidde
n>
      <NeedStatusNote
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">false</NeedStatusNote>
      <SDPrefix
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">STD</SDPrefix>
      <DefaultStatus
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">218924116119912</DefaultS
tatus>
      <DefaultStage
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">831768438118427</DefaultS
tage>
      <DefaultPriority
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">693719171716599</DefaultP
riority>
      <DefaultSeverity
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">0</DefaultSeverity>
      <DefaultResolution
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">0</DefaultResolution>
      <DefaultCategory
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">0</DefaultCategory>
      <DefaultServiceDesk
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">false</DefaultServiceDesk
>
      <TemplateType
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">1</TemplateType>
      <SequenceName
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">SEQ129</SequenceName>
      <EditingTemplate
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Fixed_Width_Tabbed.xml</E
ditingTemplate>
      <Status xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">
        <Item ref="Standard||AwaitingHardware" id="541491145218711">Awaiting Hardware</Item>
        <Item ref="Standard||AwaitingUserFeedback" id="281767467828324">Awaiting User
Feedback</Item>
        <Item ref="Standard||Closed" id="989295147216226">Closed</Item>
        <Item ref="Standard||Escalated" id="551271771474242">Escalated</Item>
        <Item ref="Standard||Hold" id="172151822788151">Hold</Item>
        <Item ref="Standard||InProgress" id="111313126312233">In Progress</Item>
        <Item ref="Standard||New" id="218924116119912">New</Item>
      </Status>
      <Priority xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">
        <Item ref="Standard||CriticalHigh" id="744512181719881">Critical High</Item>
        <Item ref="Standard||High" id="982525519923522">High</Item>
        <Item ref="Standard||Low" id="291721863176342">Low</Item>
        <Item ref="Standard||Medium" id="693719171716599">Medium</Item>
        <Item ref="Standard||Planning" id="176222131631332">Planning</Item>
      </Priority>
      <Severity xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">
        <Item ref="Standard||CompanyWide(High)" id="315477225242249">Whole Company
(High)</Item>
        <Item ref="Standard||MultipleUsers(Medium)" id="262164368749722">Multiple users
(Medium)</Item>
        <Item ref="Standard||OneUser(Low)" id="917688316816914">Single User (Low)</Item>
```

```
      </Severity>
      <Resolution xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">
        <Item ref="Standard||AdviceGiven" id="498162732192611">Advice Given</Item>
        <Item ref="Standard||CannotDuplicate" id="262514419248621">Cannot Duplicate</Item>
        <Item ref="Standard||ClosedbyCustomerRequest" id="525192125718333">Closed by Customer
Request</Item>
        <Item ref="Standard||HardwareReplaced" id="432262321578326">Hardware Replaced</Item>
        <Item ref="Standard||HotFixReleased" id="189239616133249">Hot Fix Released</Item>
        <Item ref="Standard||InstallationCompleted" id="139764799836252">Installation
Completed</Item>
        <Item ref="Standard||NewSoftwareInstalled" id="521637923418319">New Software
Installed</Item>
        <Item ref="Standard||Noresponsefromuser" id="115424612244857">No response from
user</Item>
        <Item ref="Standard||OSReinstalled" id="531617444692623">OS Reinstalled</Item>
        <Item ref="Standard||Other" id="711261961631328">Other</Item>
        <Item ref="Standard||PassedtoSales" id="191482475814123">Passed to Sales</Item>
        <Item ref="Standard||Pendingscriptcleared" id="762515513181192">Pending script
cleared</Item>
        <Item ref="Standard||ReapplySchema" id="525317525441497">Reapply Schema</Item>
        <Item ref="Standard||Reboot" id="832182442825238">Reboot</Item>
        <Item ref="Standard||ResolvedbyCustomer" id="243623591961272">Resolved by
Customer</Item>
        <Item ref="Standard||ResolvedbyTechnition" id="423939164212169">Resolved</Item>
        <Item ref="Standard||SolvedwithKBarticle" id="272199179212412">Solved with KB
article</Item>
        <Item ref="Standard||TrainingGiven" id="622224812237126">Training Given</Item>
      </Resolution>
      <Categories xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">
        <Category>
          <Item ref="Standard||Advice&amp;amp;Guidance" id="161211171768212">Advice &amp;
Guidance</Item>
          <SubCategory ref="Standard||Advice&amp;amp;Guidance||General"
id="561699795215782">General</SubCategory>
        </Category>
        <Category>
          <Item ref="Standard||Kaseya" id="641881726251641">Kaseya</Item>
          <SubCategory ref="Standard||Kaseya||AgentIcon" id="821781865922435">Agent
Icon</SubCategory>
          <SubCategory ref="Standard||Kaseya||Alarm" id="481422361723261">Alarm</SubCategory>
          <SubCategory ref="Standard||Kaseya||ApplicationChanges"
id="525187874623717">Application Changes</SubCategory>
          <SubCategory ref="Standard||Kaseya||Disk" id="919621482151882">Disk</SubCategory>
          <SubCategory ref="Standard||Kaseya||Eventlog"
id="814714713317798">Eventlog</SubCategory>
          <SubCategory ref="Standard||Kaseya||GetFile" id="322618792314914">Get
File</SubCategory>
          <SubCategory ref="Standard||Kaseya||Hardware"
id="176166136238942">Hardware</SubCategory>
          <SubCategory ref="Standard||Kaseya||Lanwatch"
id="214791394922624">Lanwatch</SubCategory>
          <SubCategory ref="Standard||Kaseya||Logon_Admin"
id="943315515116292">Logon_Admin</SubCategory>
          <SubCategory ref="Standard||Kaseya||Logon_User"
id="636613429245187">Logon_User</SubCategory>
          <SubCategory ref="Standard||Kaseya||NewAgent" id="557214511134217">New
Agent</SubCategory>
          <SubCategory ref="Standard||Kaseya||Other" id="631281678197153">Other</SubCategory>
          <SubCategory ref="Standard||Kaseya||PatchManagement" id="462824113621914">Patch
Management</SubCategory>
          <SubCategory ref="Standard||Kaseya||Procedure"
id="274262311559714">Procedure</SubCategory>
          <SubCategory ref="Standard||Kaseya||RCDisabled" id="641624812335116">RC
Disabled</SubCategory>
          <SubCategory ref="Standard||Kaseya||Script"
id="471482131991414">Script</SubCategory>
          <SubCategory ref="Standard||Kaseya||SystemOffline" id="113411182222324">System
Offline</SubCategory>
          <SubCategory ref="Standard||Kaseya||SystemOnline" id="251814418923368">System
Online</SubCategory>
          <SubCategory ref="Standard||Kaseya||Unidentified"
```

```
id="617313577253122">Unidentified</SubCategory>
        </Category>
        <Category>
          <Item ref="Standard||Network" id="414766231875111">Network</Item>
          <SubCategory ref="Standard||Network||Connectivity"
id="122145211361321">Connectivity</SubCategory>
          <SubCategory ref="Standard||Network||Design"
id="495611529142242">Design</SubCategory>
          <SubCategory ref="Standard||Network||Firewall"
id="812515316323522">Firewall</SubCategory>
          <SubCategory ref="Standard||Network||Other" id="946227769167531">Other</SubCategory>
          <SubCategory ref="Standard||Network||Performance"
id="941891772111717">Performance</SubCategory>
        </Category>
        <Category>
          <Item ref="Standard||Printer" id="155243642251342">Printer</Item>
          <SubCategory ref="Standard||Printer||Other" id="341431321188813">Other</SubCategory>
          <SubCategory ref="Standard||Printer||PrinterProblem" id="851831547314111">Printer
Problem</SubCategory>
          <SubCategory ref="Standard||Printer||PrinterSetup" id="619395216749723">Printer
Setup</SubCategory>
          <SubCategory ref="Standard||Printer||Toner" id="161984536861723">Toner</SubCategory>
        </Category>
        <Category>
          <Item ref="Standard||ServiceRequest" id="541124124415221">Service Request</Item>
          <SubCategory ref="Standard||ServiceRequest||EquipmentMove"
id="862712311517672">Equipment Move</SubCategory>
          <SubCategory ref="Standard||ServiceRequest||NewLaptop" id="266812518245792">New
Laptop</SubCategory>
          <SubCategory ref="Standard||ServiceRequest||NewServer" id="322872913227349">New
Server</SubCategory>
          <SubCategory ref="Standard||ServiceRequest||NewWorkstation" id="224115236352441">New
Workstation</SubCategory>
        </Category>
      </Categories>
      <Stages xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">
        <Stage stageType="End">
          <Item ref="Standard||Closed" id="213813735111171" description="Auto
Generated">Closed</Item>
          <Initialization>Standard Enters Closed</Initialization>
        </Stage>
        <Stage stageType="Begin">
          <Item ref="Standard||Identified" id="831768438118427" description="New ticket is
received">Identified</Item>
          <Initialization>Standard Enters Identified</Initialization>
          <Escalation time="15" unit="MINUTE">Incident is Escalated</Escalation>
          <Goal time="1" unit="HOUR">Identified Goal</Goal>
          <NextStage ref="Standard||Tier1" id="546812745461511" description="Tier 1
Support">Tier1</NextStage>
        </Stage>
        <Stage stageType="Middle">
          <Item ref="Standard||Tier1" id="546812745461511" description="Tier 1
Support">Tier1</Item>
          <Initialization>Standard Enters Tier1</Initialization>
          <Escalation time="3" unit="HOUR">Incident is Escalated</Escalation>
          <Goal time="2" unit="HOUR">Tier1 Goal</Goal>
          <NextStage ref="Standard||Closed" id="213813735111171" description="Auto
Generated">Closed</NextStage>
          <NextStage ref="Standard||Tier2" id="318527191192719" description="Tier 2 Specialist
Support">Tier2</NextStage>
        </Stage>
        <Stage stageType="Middle">
          <Item ref="Standard||Tier2" id="318527191192719" description="Tier 2 Specialist
Support">Tier2</Item>
          <Initialization>Standard Enters Tier2</Initialization>
          <Escalation time="3" unit="HOUR">Incident is Escalated</Escalation>
          <Goal time="4" unit="HOUR">Tier2 Goal</Goal>
          <NextStage ref="Standard||Closed" id="213813735111171" description="Auto
Generated">Closed</NextStage>
        </Stage>
      </Stages>
```

```
      <Participants xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">
        <Participant ref="garyw" id="675118836391351128914163l3"
isPool="false">garyw</Participant>
        <Participant ref="jschenck" id="72381729521421633172123416"
isPool="false">jschenck</Participant>
        <Participant ref="NickT" id="96171921315349923924634249"
isPool="false">NickT</Participant>
        <Participant ref="Standard||SupportManager" id="654222596258293"
isPool="true">SupportManager (Pool)</Participant>
        <Participant ref="Standard||Tier1Support" id="352161952139188"
isPool="true">Tier1Support (Pool)</Participant>
        <Participant ref="Standard||Tier2Support" id="921522231318131"
isPool="true">Tier2Support (Pool)</Participant>
      </Participants>
      <CustomFields xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">
        <Field id="221552971661261">
          <Caption>Source</Caption>
          <Title>Source</Title>
          <FieldName>Source</FieldName>
          <FieldFormat>List</FieldFormat>
          <DefaultValue>Call</DefaultValue>
          <Values>
            <Item ref="Call" id="0">Call</Item>
            <Item ref="EMail" id="0">EMail</Item>
            <Item ref="Text" id="0">Text</Item>
          </Values>
        </Field>
        <Field id="818831117157241">
          <Caption>Urgency</Caption>
          <Title>Urgency</Title>
          <FieldName>Urgency</FieldName>
          <FieldFormat>List</FieldFormat>
          <DefaultValue>Medium</DefaultValue>
          <Values>
            <Item ref="High" id="0">High</Item>
            <Item ref="Low" id="0">Low</Item>
            <Item ref="Medium" id="0">Medium</Item>
          </Values>
        </Field>
        <Field id="513119818455188">
          <Caption>KB Article created</Caption>
          <Title>KB Article Created</Title>
          <FieldName>KB_Article</FieldName>
          <FieldFormat>List</FieldFormat>
          <DefaultValue>No</DefaultValue>
          <Values>
            <Item ref="No" id="0">No</Item>
            <Item ref="Yes" id="0">Yes</Item>
          </Values>
        </Field>
        <Field id="291214644251233">
          <Caption>Dept</Caption>
          <Title>Department</Title>
          <FieldName>Dept</FieldName>
          <FieldFormat>List</FieldFormat>
          <DefaultValue>IT</DefaultValue>
          <Values>
            <Item ref="Accounting" id="0">Accounting</Item>
            <Item ref="Accounts Payable" id="0">Accounts Payable</Item>
            <Item ref="Facilities" id="0">Facilities</Item>
            <Item ref="HR" id="0">HR</Item>
            <Item ref="IT" id="0">IT</Item>
            <Item ref="Other" id="0">Other</Item>
            <Item ref="Payroll" id="0">Payroll</Item>
            <Item ref="Sales" id="0">Sales</Item>
            <Item ref="Telecom" id="0">Telecom</Item>
          </Values>
        </Field>
      </CustomFields>
      <AccessRights xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">
        <ViewHiddenNotes>true</ViewHiddenNotes>
```

```
<ChangeHiddenNotes>true</ChangeHiddenNotes>
<FieldRights>
  <FieldRight>
    <FieldName>ID</FieldName>
    <AccessType>Required</AccessType>
  </FieldRight>
  <FieldRight>
    <FieldName>Summary</FieldName>
    <AccessType>Required</AccessType>
  </FieldRight>
  <FieldRight>
    <FieldName>Description</FieldName>
    <AccessType>Edit</AccessType>
  </FieldRight>
  <FieldRight>
    <FieldName>CreationDtTm</FieldName>
    <AccessType>ViewOnly</AccessType>
  </FieldRight>
  <FieldRight>
    <FieldName>SubmitterName</FieldName>
    <AccessType>Edit</AccessType>
  </FieldRight>
  <FieldRight>
    <FieldName>SubmitterEmailAddr</FieldName>
    <AccessType>Edit</AccessType>
  </FieldRight>
  <FieldRight>
    <FieldName>ContactPhone</FieldName>
    <AccessType>Edit</AccessType>
  </FieldRight>
  <FieldRight>
    <FieldName>OrgName</FieldName>
    <AccessType>Edit</AccessType>
  </FieldRight>
  <FieldRight>
    <FieldName>OrgID</FieldName>
    <AccessType>Edit</AccessType>
  </FieldRight>
  <FieldRight>
    <FieldName>StaffID</FieldName>
    <AccessType>Edit</AccessType>
  </FieldRight>
  <FieldRight>
    <FieldName>ContactEmail</FieldName>
    <AccessType>Edit</AccessType>
  </FieldRight>
  <FieldRight>
    <FieldName>MachineID</FieldName>
    <AccessType>Edit</AccessType>
  </FieldRight>
  <FieldRight>
    <FieldName>Note</FieldName>
    <AccessType>Edit</AccessType>
  </FieldRight>
  <FieldRight>
    <FieldName>ClosedDtTm</FieldName>
    <AccessType>ViewOnly</AccessType>
  </FieldRight>
  <FieldRight>
    <FieldName>PromiseDtTm</FieldName>
    <AccessType>Edit</AccessType>
  </FieldRight>
  <FieldRight>
    <FieldName>DueDtTm</FieldName>
    <AccessType>ViewOnly</AccessType>
  </FieldRight>
  <FieldRight>
    <FieldName>ActualCompletedDate</FieldName>
    <AccessType>ViewOnly</AccessType>
  </FieldRight>
  <FieldRight>
```

```
    <FieldName>HiddenNote</FieldName>
    <AccessType>Edit</AccessType>
  </FieldRight>
  <FieldRight>
    <FieldName>Owner</FieldName>
    <AccessType>Edit</AccessType>
  </FieldRight>
  <FieldRight>
    <FieldName>LockUser</FieldName>
    <AccessType>Edit</AccessType>
  </FieldRight>
  <FieldRight>
    <FieldName>EditDtTm</FieldName>
    <AccessType>Edit</AccessType>
  </FieldRight>
  <FieldRight>
    <FieldName>current_esc_datetime</FieldName>
    <AccessType>Edit</AccessType>
  </FieldRight>
  <FieldRight>
    <FieldName>current_goal_datetime</FieldName>
    <AccessType>Edit</AccessType>
  </FieldRight>
  <FieldRight>
    <FieldName>lockTime</FieldName>
    <AccessType>Edit</AccessType>
  </FieldRight>
  <FieldRight>
    <FieldName>sourceType</FieldName>
    <AccessType>Edit</AccessType>
  </FieldRight>
  <FieldRight>
    <FieldName>Status</FieldName>
    <AccessType>Edit</AccessType>
  </FieldRight>
  <FieldRight>
    <FieldName>Priority</FieldName>
    <AccessType>Edit</AccessType>
  </FieldRight>
  <FieldRight>
    <FieldName>Severity</FieldName>
    <AccessType>Edit</AccessType>
  </FieldRight>
  <FieldRight>
    <FieldName>Category</FieldName>
    <AccessType>Edit</AccessType>
  </FieldRight>
  <FieldRight>
    <FieldName>SubCategory</FieldName>
    <AccessType>Edit</AccessType>
  </FieldRight>
  <FieldRight>
    <FieldName>Stage</FieldName>
    <AccessType>Edit</AccessType>
  </FieldRight>
  <FieldRight>
    <FieldName>Resolution</FieldName>
    <AccessType>Edit</AccessType>
  </FieldRight>
  <FieldRight>
    <FieldName>Assignee</FieldName>
    <AccessType>Edit</AccessType>
  </FieldRight>
  <FieldRight>
    <FieldName>Source</FieldName>
    <AccessType>Edit</AccessType>
  </FieldRight>
  <FieldRight>
    <FieldName>Urgency</FieldName>
    <AccessType>Edit</AccessType>
  </FieldRight>
```

```
            <FieldRight>
              <FieldName>KB_Article</FieldName>
              <AccessType>Edit</AccessType>
            </FieldRight>
            <FieldRight>
              <FieldName>Dept</FieldName>
              <AccessType>Edit</AccessType>
            </FieldRight>
          </FieldRights>
        </AccessRights>
        <NoteTemplates xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">
          <Item ref="My Note" id="196429316815241">My Note</Item>
          <Item ref="Note 2" id="167218821431219">Second note</Item>
        </NoteTemplates>
        <ChangeProcedure
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Standard is
Changed</ChangeProcedure>
        <GoalProcedure time="1" unit="DAY"
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Standard Goal - All
Stages</GoalProcedure>
      </ServiceDeskDefinitionResponse>
      <Method>GetServiceDesk</Method>
      <TransactionID>146</TransactionID>
      <ErrorMessage/>
      <ErrorLocation/>
    </GetServiceDeskResult>
  </GetServiceDeskResponse>
```

GetIncidentList Request

```
  <GetIncidentList xmlns="vsaServiceDeskWS">
    <req>
      <IncidentListRequest>
        <ServiceDeskName
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Standard</ServiceDeskName
>
        <IncidentCount
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">30</IncidentCount>
      </IncidentListRequest>
      <SessionID>626484243835763212925457 55</SessionID>
    </req>
  </GetIncidentList>
```

GetIncidentList Response

```
  <GetIncidentListResponse xmlns="vsaServiceDeskWS">
    <GetIncidentListResult>
      <IncidentList>
        <Incident xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">
          <ServiceDeskName>Standard</ServiceDeskName>
          <IncidentNumber>STD000001</IncidentNumber>
          <Summary>Getting Started with Service Desk - PLEASE READ!</Summary>
          <Status>Closed</Status>
          <Priority>Low</Priority>
          <Stage>Closed</Stage>
          <CreateDateTime>2010-02-05T17:07:21.55-08:00</CreateDateTime>
          <LastEditDateTime>2010-02-05T22:59:22.64-08:00</LastEditDateTime>
          <Submitter>Kaseya Support</Submitter>
          <SubmitterEmail>noreply@kaseya.com</SubmitterEmail>
        </Incident>
      </IncidentList>
      <Method>GetIncidentList</Method>
      <TransactionID>147</TransactionID>
      <ErrorMessage/>
      <ErrorLocation/>
    </GetIncidentListResult>
  </GetIncidentListResponse>
```

GetIncident Request

```
<GetIncident xmlns="vsaServiceDeskWS">
  <req>
    <IncidentRequest>
      <IncidentNumber
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">STD000001</IncidentNumber
>
      <IncludeNotes
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">true</IncludeNotes>
      <IncludeDefinition
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">true</IncludeDefinition>
    </IncidentRequest>
    <SessionID>672232251143169126734902 69</SessionID>
  </req>
</GetIncident>
```

GetIncident Response

```
<GetIncidentResponse xmlns="vsaServiceDeskWS">
  <GetIncidentResult>
    <IncidentResponse id="611922114996841">
      <IncidentNumber
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">STD000001</IncidentNumber
>
      <Summary xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Getting
Started with Service Desk - PLEASE READ!</Summary>
      <Description xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">
    &lt;p&gt;&lt;strong&gt;&lt;span
style='font-size:11.0pt;font-family:"Calibri","sans-serif";color:blue'&gt;WELCOME TO SERVICE
DESK&lt;/span&gt;&lt;/strong&gt;&lt;br/&gt;
    Your Service Desk module has been pre-configured with a template-driven Standard service desk,
and a Knowledge Base desk. Only a few short customization steps are required to use these desks
immediately. See &lt;a
href="http://help.kaseya.com/WebHelp/EN/KSD/1000000/index.htm?toc.htm?5982.htm"&gt;Getting
Started&lt;/a&gt; to quickstart your implementation of Service Desk.
    &lt;/p&gt;
  </Description>
      <Status
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Standard||Closed</Status>
      <Priority
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Standard||Low</Priority>
      <Stage
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Standard||Closed</Stage>
      <Category
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Standard||Advice&amp;Guid
ance</Category>
      <CreateDateTime
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">2010-02-05T17:07:21.55-08
:00</CreateDateTime>
      <LastEditDateTime
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">2010-02-05T22:59:22.64-08
:00</LastEditDateTime>
      <Submitter xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Kaseya
Support</Submitter>
      <SubmitterEmail
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">noreply@kaseya.com</Submi
tterEmail>
      <SubmitterType
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">UNKNOWN</SubmitterType>
      <IsUnread
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">true</IsUnread>
      <IsParticipant
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">false</IsParticipant>
      <Owner
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">garyw</Owner>
      <AssigneeType
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">POOL</AssigneeType>
      <Assignee
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Tier1Support</Assignee>
```

```
      <ActualCompletionDate
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">2010-02-05T22:59:29.28-08
:00</ActualCompletionDate>
      <ExpectedCompletionDate
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">2010-02-06T17:07:22.283-0
8:00</ExpectedCompletionDate>
      <IsArchived
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">false</IsArchived>
      <IsError
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">false</IsError>
      <Notify
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">false</Notify>
      <SourceType
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">ServiceDesk</SourceType>
      <CustomFields xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">
        <Field fieldName="Source">Text</Field>
        <Field fieldName="Urgency">Low</Field>
        <Field fieldName="KB_Article">No</Field>
        <Field fieldName="Dept">Sales</Field>
      </CustomFields>
      <Notes xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">
        <Note id="213494962391116">
          <Timestamp>2010-02-05T22:59:25.127-08:00</Timestamp>
          <Text>Auto Generated Note:&lt;br/&gt;
Ticket Changed&lt;br/&gt;    'currentStageGoalDateTime' cleared&lt;br/&gt;</Text>
          <Hidden>true</Hidden>
        </Note>
        <Note id="356934215185622">
          <User>garyw</User>
          <Timestamp>2010-02-05T17:07:21.55-08:00</Timestamp>
          <Text>Auto Generated Note:&lt;br/&gt;
Ticket Added&lt;br/&gt;</Text>
          <Hidden>true</Hidden>
        </Note>
      </Notes>
    </IncidentResponse>
    <Method>GetIncident</Method>
    <TransactionID>200</TransactionID>
    <ErrorMessage/>
    <ErrorLocation/>
  </GetIncidentResult>
</GetIncidentResponse>
```

AddIncident Request

```
<AddIncident xmlns="vsaServiceDeskWS">
  <req>
    <AddSDIncident>
      <ServiceDeskName
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Standard</ServiceDeskName
>
      <Summary xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Test Ticket
From Web Service</Summary>
      <Description xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">This
ticket was created with the web service.</Description>
      <Status
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Standard||New</Status>
      <Priority
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Standard||Medium</Priorit
y>
      <Category
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Standard||Network</Catego
ry>
    </AddSDIncident>
    <SessionID>672232251143169126734902 69</SessionID>
  </req>
</AddIncident>
```

AddIncident Response

```
<AddIncidentResponse xmlns="vsaServiceDeskWS">
  <AddIncidentResult>
    <AddSDIncidentResponse>
      <IncidentNumber
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">STD000002</IncidentNumber
>
      <IncidentID
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">249259141859248</Incident
ID>
    </AddSDIncidentResponse>
    <Method>AddIncident</Method>
    <TransactionID>203</TransactionID>
    <ErrorMessage/>
    <ErrorLocation/>
  </AddIncidentResult>
</AddIncidentResponse>
```

Kapitel 1

UpdateIncident Request

```
<UpdateIncident xmlns="vsaServiceDeskWS">
  <req>
    <UpdateSDIncident id="894212819800719301574914 35">
      <ServiceDeskName
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Customer_SD_Basic</Servic
eDeskName>
      <IncidentNumber
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">CSN000380</IncidentNumber
>
      <Summary xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Test Ticket
From Web Service</Summary>
      <Description xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">This
ticket was created with the web service.</Description>
      <Status
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Standard||InProgress</Sta
tus>
      <Priority
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Standard||Low</Priority>
      <Stage
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Standard||Identified</Sta
ge>
      <CreateDateTime
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">2010-03-10T21:07:31.923-0
8:00</CreateDateTime>
      <LastEditDateTime
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">2010-03-10T21:07:31.923-0
8:00</LastEditDateTime>
      <Submitter
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">garyw</Submitter>
      <SubmitterType
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">UNKNOWN</SubmitterType>
      <IsUnread
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">true</IsUnread>
      <IsParticipant
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">false</IsParticipant>
      <CurrentStageEscalationDateTime
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">2010-03-10T21:22:43.063-0
8:00</CurrentStageEscalationDateTime>
      <CurrentGoalDateTime
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">2010-03-10T22:07:43.077-0
8:00</CurrentGoalDateTime>
      <Owner
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">garyw</Owner>
      <AssigneeType
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">POOL</AssigneeType>
      <Assignee
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Tier1Support</Assignee>
      <ExpectedCompletionDate
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">2010-03-11T21:07:43.077-0
8:00</ExpectedCompletionDate>
      <IsArchived
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">false</IsArchived>
      <IsError
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">false</IsError>
      <Notify
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">false</Notify>
      <Notes xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">
        <Note id="281273717819319">
          <User>garyw</User>
          <Timestamp>2010-03-10T21:07:31.923-08:00</Timestamp>
          <Text>Auto Generated Note:&lt;br/&gt; Ticket Added&lt;br/&gt;</Text>
          <Hidden>true</Hidden>
        </Note>
      </Notes>
```

```
      </UpdateSDIncident>
      <SessionID xmlns="">98782788528483188965186776</SessionID>
    </req>
  </UpdateIncident>
```

UpdateIncident Response

```
  <UpdateIncidentResponse xmlns="vsaServiceDeskWS">
    <UpdateIncidentResult>
      <Method>UpdateIncident</Method>
      <TransactionID>205</TransactionID>
      <ErrorMessage/>
      <ErrorLocation/>
    </UpdateIncidentResult>
  </UpdateIncidentResponse>
```

Glossar

Arbeitsauftrag

Ein **Arbeitsauftrag** gibt die Lieferung eines nicht wiederkehrenden Services (abrechenbare Position) an. Durch einen Arbeitsauftrag können Sie Kosten schätzen und überprüfen, *bevor Sie abrechenbare Einträge erstellen*. Arbeitsaufträge können aus einem Kundenauftrag konvertiert werden, wobei ein Kundenauftrag nicht erforderlich ist. Die vier Typen abrechnungsfähiger Positionen, die Sie in einen Arbeitsauftrag einschließen können, sind *Tätigkeit*, *Teile*, *Kosten* oder *Allgemein*.

Aufgabe

Aufgaben organisieren ein **Service Desk**-Ticket in eine Reihe von Schritten. Jeder Aufgabe kann ein anderer Bearbeiter zugewiesen sein und sie können separat auf ihren Abschluss hin verfolgt werden. Sie können Anmerkungen und Arbeitsstunden nach einzelnen Aufgaben hinzufügen. Alle Aufgaben für alle Tickets können über die Seite **Mit Tickets verknüpfte Aufgaben** *(siehe 35)* aufgelistet, sortiert, gefiltert, gesucht und angezeigt werden.

Aufgabentypen

Aufgabentypen bestimmen, wie Zeiteinträge mit anderen Funktionen in den VSA integriert werden. Die in Ihrem VSA angezeigten Aufgabentypoptionen hängen von den installierten Modulen ab.

- **Admin-Aufgaben** – Sich wiederholende, keinem Projekt zugeordnete Aktivitäten.
- **Arbeitsaufträge** – Werden nur bei Installation von **Service Billing** angezeigt.
- **Service-Desk-Tickets** – Werden nur bei Installation von **Service Desk** 1.3 oder später angezeigt.

Benachrichtigung stoppen und E-Mail-Versand verzögern

Die anstehende E-Mail-Benachrichtigung zu ausgewählten Tickets kann über **Benachrichtigung stoppen** in **Tickets** *(siehe 18)* angehalten werden. Diese Option wird zusammen mit **Mail-Versandverzögerung** in **Rollenvoreinstellungen** *(siehe 60)* und **Benutzervoreinstellungen** *(siehe 64)* verwendet. Beispiel: Wenn **E-Mail-Versandverzögerung** für die von Ihnen verwendete Rolle auf `5` Minuten gesetzt ist, haben Sie `5` Minuten Zeit, um über **Benachrichtigung stoppen** alle anstehenden E-Mail-Benachrichtigungen für ein Ticket abzubrechen. Dies gilt für Ticketzeilen, die das Symbol in der Symbolspalte der Tickettabelle anzeigen. Mit **Benachrichtigung stoppen** werden nur aktuell anstehende E-Mail-Nachrichten angehalten.

Desk-Definition-Vorlagen

Für den schnellen Start werden neue Desk-Definitionen durch Kopieren aus einer von mehreren **Desk-Definitionsvorlagen** in Service-Desk erstellt; jede ist so konfiguriert, dass ein typischer Geschäftsprozess unterstützt wird. Die ausgewählte Vorlage bestimmt, ob je nach der Desk-Definition *Tickets* oder *KB-Artikel* erstellt werden.

- `Blank KnowledgeBase` – Erstellt eine leere Knowledge Base-Desk-Definition, die keine vordefinierten Werte für Standardfelder enthält.
- `Blank Ticket` – Erstellt eine leere Desk-Definition, die keine vordefinierten Werte für Standardfelder enthält.
- `ITIL ChangeRequests` – Ein auf ITIL-Richtlinien beruhendes Änderungsanforderungs-Desk, das normalerweise als Reaktion auf ein Problem zum Verfolgen detaillierter Änderungs- oder Verbesserungsanforderungen für ein Produkt oder einen Dienst verwendet wird. Das `Änderungsanforderungs` (siehe 54)-Service-Desk wird aus dieser Vorlage erstellt.
- `ITIL Incident` – Ein erweitertes Service-Desk, das auf ITIL-Richtlinien beruht. Das `Änderungsanforderungs` (siehe 51)-Service-Desk wird aus dieser Vorlage erstellt. Ermöglicht die Integration in vordefinierte Beispiel-Benutzerrollen, Benutzerpools, Organisationstypen,

Verfahrensvariablen, Nachrichtenvorlagen, Richtlinien, Abdeckungspläne und Feiertage. Zur Verwendung dieses Service-Desks ist eine zusätzliche Konfiguration erforderlich.

- `ITIL KnowledgeBase` – Ein Knowledge-Base-Desk, das auf ITIL-Richtlinien beruht. Das `Knowledge Base` (siehe 55)-Desk wird aus dieser Vorlage erstellt. Dieses dient als ein Repository bekannter Fehler und empfohlener Lösungen.
- `ITIL Problem` – Ein auf ITIL-Richtlinien beruhendes Service-Desk, das zum Verfolgen breitgefasster Probleme in Bezug auf Produkte oder Dienste getrennt von akuten Kundendienstproblemen verwendet wird. Das `Änderungsanforderungs` (siehe 54)-Service-Desk wird aus dieser Vorlage erstellt.
- `Service_Desk_Standard` – Bietet eine grundlegende Automatisierung mit einem vereinfachten Workflow. Das `Customer_SD_Automation` (siehe 50)-Service-Desk wird aus dieser Vorlage erstellt. Zur Verwendung dieses Service-Desks ist eine minimale Konfiguration erforderlich.

Feldberechtigungen

Feldberechtigungen werden nach Rollen festgelegt. Bei VSA-Benutzern, die mit dem Rollentyp `Service-Desk-Techniker` verbundene Rollen verwenden, legen **Feldberechtigungen** *fest, welche Felder ein Benutzer im Ticketeditor oder KB-Artikeleditor anzeigen oder bearbeiten kann.* Zu den typischen Feldberechtigungen gehören folgende: `Bearbeitbar`, `Nur Ansicht`, `Ausgeblendet` oder `Erforderlich`. Standardfeldberechtigungen werden mit einer **Bearbeitungsvorlage** *(siehe 144)* festgelegt.

Hinweis: VSA-Benutzer, die eine mit dem Rollentyp `Service-Desk-Administratoren` verbundene Rolle verwenden, können jedes Feld in einem Ticketeditor oder KB-Artikeleditor anzeigen und damit arbeiten. `Master`-Rollenbenutzer haben außerdem ungeachtet des zugewiesenen Rollentyps vollständigen Feldberechtigungszugriff.

Lokal

Eine **lokale** Hardware-/Softwareinstallation des VSA wird von einem Dienstanbieter gepflegt und in der Regel nur von diesem Dienstanbieter eingesetzt. Siehe **Software as a Service (SaaS)** *(siehe 143)*.

myOrg

`myOrg` ist die **Organisation** *(siehe 142)* des Dienstanbieters, der den VSA verwendet. Alle anderen Organisationen im VSA sind Fremdorganisationen, die mit `myOrg` geschäftliche Beziehungen unterhalten. Der Standardname `myOrg`, `My Organization`, sollte in den Firmennamen des Dienstanbieters umbenannt werden. *Dieser Name wird oben auf verschiedenen Berichten angezeigt, um dem Bericht ein Branding zu verleihen.* Agents, die auf intern verwalteten Rechnern installiert sind, können dieser Organisation zugewiesen werden. *VSA-Benutzeranmeldedaten sind üblicherweise mit Mitarbeiterdatensätzen in der Organisation* `myOrg` *verknüpft.* `myOrg` kann keiner übergeordneten Organisation zugeordnet werden.

Org

Der VSA unterstützt drei verschiedene Arten von Geschäftsbeziehungen:

- **Unternehmen** – Unterstützung von Rechnergruppen und Verwaltung von Rechnern mittels Agents.
- **Kunden** – Unterstützung der Fakturierung von Kunden mittels **Service Billing**.
- **Anbieter** – Unterstützung der Materialbeschaffung mittels **Service Billing**.

Die `Org`-Tabelle ist eine Supporttabelle, die von *Unternehmen*, *Kunden* und *Anbietern* gemeinsam genutzt wird. Jeder Datensatz in der `Org`-Tabelle wird durch eine eindeutige `orgID` identifiziert. Die `Org`-Tabelle enthält grundlegende Informationen, die Sie generell zur Pflege von Geschäftsbeziehung aller Art benötigen: Postanschrift, primäre Telefonnummer, DUNS-Nummer, Jahreseinnahmen usw. Da die `Org`-Tabelle gemeinsam genutzt wird, können Sie folgende Umwandlungen mühelos vornehmen:

- Einen Kunden in ein Unternehmen oder einen Anbieter
- Einen Anbieter in ein Unternehmen oder einen Kunden
- Ein Unternehmen in einen Kunden oder Anbieter

Hinweis: `myOrg` (siehe 142) ist die Organisation des Dienstanbieters, der den VSA verwendet.

Pools

Benutzer können ungeachtet ihrer Rolle zu **Pools** von Benutzern zugewiesen werden. Tickets können über das Feld **Zugewiesen an** im Editor oder durch ein Verfahren unter Verwendung des Befehls `assignTicketProperty() > Pool` Pools zugewiesen werden. Wenn ein Benutzer in diesem Pool das Ticket öffnet, wird es automatisch dem einzelnen Benutzer *neu zugewiesen*.

Rechnergruppe

Rechner werden immer nach **Rechnergruppe** definiert und Rechnergruppen stets nach Organisation. Sie können mehrere Hierarchieebenen von Rechnergruppe definieren, indem Sie eine übergeordnete Rechnergruppe für eine Rechnergruppe angeben. Sie können eine Rechnergruppe und alle damit verknüpften Rechner in eine andere übergeordnete Rechnergruppe in derselben Organisation verlegen.

Ressourcentyp

Ein **Ressourcentyp** gibt eine *Qualifikation*, ein *Material* oder *Kosten* an und stellt einen Standard-Tarif für eine abrechenbare Tätigkeitsposition oder einen abrechenbaren Eintrag ein. Normalerweise stellt ein Ressourcentyp eine Qualifikation dar, die von einem Mitarbeiter ausgeführt wird. Ein Rechnungsbetrag und Standard-Kosten werden für jede *Qualifikation* angegeben, die zur Ausführung des Service erforderlich ist. Die Rate kann bei Auswahl überschrieben werden. Da die Tätigkeit, die zur Lieferung eines Dienstes manchmal verbundene Gebühren für Materialien und Kosten mit sich bringt, können Ressourcentypen auch als *Material* oder *Kosten* klassifiziert werden. Zusätzliche Kabel oder Lieferung über Nacht können beispielsweise als zusätzliche abrechenbare Tätigkeits-Einträge aufgenommen werden, da sie erforderlich sind, um den Service zur Installation eines Servers auszuführen. Die Klassifizierung von Ressourcentypen spiegelt normalerweise die Produktions-Anforderungen eines Unternehmens wider. Tätigkeits-Einträge werden sowohl nach Ressourcentyp, als auch nach Aktivitätstyp klassifiziert.

Ressourcentyp – Kosten

Der Ressourcentyp *Kosten* für die Zeilen-Position einer Tätigkeit hat zuvor festgelegte Kosten- und Rechnungsbeträge, die überschrieben werden können, während die Zeilen-Position *Kosten* nur den Namen der Kosten und den abgerechneten Gesamtbetrag angibt.

Software as a Service (SaaS)

Kaseya bietet eine Software-as-a-Service (SaaS)-Bereitstellung von **Virtual System Administrator™** an. Dienstanbieter gehen eine vertragliche Beziehung mit Kaseya für den Zugriff auf einen von Kaseya gehosteten und gewarteten VSA ein und können eine bestimmte Anzahl ihrer Kunden-Agents installieren. Ihnen wird eine eindeutige *Tenant-Partition* eines gemeinsam genutzten Kaseya Server und einer Datenbank zugewiesen. Innerhalb ihrer zugewiesenen Partition können Dienstanbieter nur ihre eigenen Unternehmen, Rechnergruppen, Verfahren, Berichte und Tickets sehen. Die Dienstanbieter in einer Tenant-Partition haben vollen Zugriff auf alle Funktionen des VSA, mit Ausnahme der Systemwartung, die der Verantwortung von Kaseya unterliegt. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt **Lokal** *(siehe 142)*.

Standardmäßige Feldberechtigungen

Portalzugriff-Benutzer (Rechnerbenutzer) *(siehe 11)* verwenden Berechtigungen auf Ticketfeldebene, die für die `Standard`-Rechnerrolle definiert sind. Die `Standard`-Rechnerrolle gilt auch für VSA-Benutzer, die eine Benutzerrolle verwenden, die weder den Rollentyp `Service-Desk-Administrator` oder `Service-Desk-Techniker` enthält. Wenn ein

VSA-Benutzer ein Ticket über die Rechnerrolle `Standard` anzeigt oder bearbeitet, wird die Meldung `Standardberechtigungen gelten` oben auf einem Service-Desk-Ticket angezeigt. Wenn selbst die Rechnerrolle `Standard` keinen Zugriff auf ein Ticket bietet, wird dem Benutzer in einer Fehlermeldung mitgeteilt, dass seine Rolle keinen Zugriff auf das Ticket erlaubt.

Ticket

Ein **Ticket** verfolgt die Erkennung, Berichterstattung und Lösung eines Problems. Jede Kommunikation und Aktion bezüglich des Problems kann im Ticketdatensatz aufgezeichnet werden.

Ticketanforderungen

Ticketanforderungen werden entweder aus einer eingehenden E-Mail-Nachricht oder einem Systemereignis, beispielsweise Meldungsbedingungen, erstellt. **Einstellungen für eingehende E-Mails und Alarme** *(siehe 65)* und verbundene Service-Desk-Verfahren legen fest, wie Ticketanforderungen in Tickets verarbeitet werden, welche Service-Desks zum Erstellen der Tickets verwendet werden und ob Ticketanforderungen storniert werden.

Verwalteter Rechner

Ein überwachter Rechner, auf dem ein Agent installiert ist und der über ein aktives Rechner-ID/Gruppen-ID-Konto auf dem Kaseya Server verfügt. Jeder verwaltete Rechner verbraucht eine Agent-Lizenz.

Vorlage bearbeiten

Eine **Bearbeitungsvorlage** hat drei Zwecke:

1. Die Bearbeitungsvorlage definiert das Layout des Dialogfelds, das zum Bearbeiten eines Tickets oder eines KB-Artikels verwendet wird.
2. Eine Bearbeitungsvorlage kann ausgewählte Felder *maskieren*, selbst wenn die Felder durch die Desk-Definition definiert sind. *Durch Maskieren eines Felds mit einer Bearbeitungsvorlage werden die für dieses Feld festgelegten Feldberechtigungen außer Kraft gesetzt.*
3. Die Bearbeitungsvorlage legt auch die standardmäßigen **Feldberechtigungen** *(siehe 142)* für die Bearbeitung eines Tickets oder KB-Artikels fest. Unabhängig von einer Zuweisung nach Rolle oder Benutzer, können Sie die mit der Bearbeitungsvorlage festgelegten Standardfeldberechtigungen überschreiben, um sie an Ihre Geschäftsanforderungen anzupassen.

Mit **Rollenvoreinstellungen** *(siehe 60)* oder mit der Registerkarte 'Desk-Definition' > 'Zugriff' > **Rollen** *(siehe 48)* wird eine Bearbeitungsvorlage auf eine Kombination aus Desk-Definition und Benutzerrolle (oder Rechnerrolle) angewendet. Eine Bearbeitungsvorlage kann auch mit **Benutzervoreinstellungen** *(siehe 64)* auf eine Kombination aus Desk-Definition und Benutzer angewendet werden. Benutzervoreinstellungen haben Vorrang vor Rollenvoreinstellungen. Die standardmäßige Bearbeitungsvorlage für alle Rollen und alle Benutzer, die mit einem Service-Desk arbeiten, wird auf der Registerkarte 'Service-Desk' > 'Desk-Definition' > 'Neu' oder 'Bearbeiten' > **Allgemeine Informationen** *(siehe 40)* angegeben.

Inhaltsverzeichnis

A

Abrechnungseinträge mit Service-Desk erstellen • 17
AddIncident • 122
AddIncident Request • 136
AddIncident Response • 137
AddServDeskToScope • 123
Aktionsschaltflächen • 20
Aktivierung • 59
Alle suchen • 37
Allgemeine Einstellungen • 39
Änderungsanforderungs-Service-Desk einrichten • 54
Anhang • 116
Anwendungsprotokollierung • 113
Arbeitsauftrag • 141
Arbeitszeittabellen mit Service Desk verwenden • 15
Archivierte Tickets • 35
Aufgabe • 141
Aufgabe hinzufügen/bearbeiten • 35
Aufgabendaten • 16
Aufgabentypen • 141
Automatisierte Verarbeitung mithilfe von Meldungen und eingehenden E-Mail-Nachrichten • 6
Automatisierte Verarbeitung mithilfe von Regeln • 4
Automatisierte Verarbeitung mithilfe von Serviceverfahren • 2
Automatisierung in Service Desk • 2

B

Benachrichtigung stoppen und E-Mail-Versand verzögern • 141
Benannte Filter • 23
Benutzerobjekte in Service Desk freigeben • 10
Benutzervoreinstellungen • 64

C

Customer_SD_Automation einrichten • 50
Customer_SD_Basic einrichten • 49
CustomField • 116

D

Das Dialogfeld 'Anmerkung hinzufügen' • 31
Datentypen des KSD-API-Webdienstes • 115
Datums-/Uhrzeitvergleiche • 87
Der Ticketeditor • 24
Desk-Definition • 38
Desk-Definition-Vorlagen • 141
Desk-Vorlagen • 49
Die Tickets-Tabelle • 18

E

Einstellungen für eingehende E-Mails und Alarme • 65
Eskalation • 90

F

Feiertage • 74
Feldberechtigungen • 142

G

Gemeinsame Konfiguration • 58
GetIncident • 123
GetIncident Request • 135
GetIncident Response • 135
GetIncident2 • 124
GetIncidentList • 123
GetIncidentList Request • 134
GetIncidentList Response • 134
GetServiceDesk • 125
GetServiceDesk Request • 127
GetServiceDesk Response • 127
GetServiceDesks • 125
GetServiceDesks Request • 127
GetServiceDesks Response • 127
Globale Einstellungen • 59

H

Hinweis • 116

I

IncidentSummary • 119
Integrationsoptionen in Service Desk • 10

K

Knowledge Base einrichten • 55
Knowledge-Base • 36
KSD API-Webdienst • 115
KSD-API-Webdienst – Vorgänge • 122
KSD-API-Webdienst aktivieren • 115

L

Lokal • 142

M

Mit Tickets verknüpfte Aufgaben • 35
Mit Variablen arbeiten • 78
Mitteilungsvorlagen • 57
myOrg • 142

O

Org • 142
Organisationstickets • 34

P

Partition, • 143
Phaseneingang oder Ausgang • 88
Planung des Anwendungsbereiches • 72
Pools • 143
Primitive • 125
Probenachrichten • 127
Problem-Service-Desk einrichten • 54

Q

Quelleigenschaften • 84
QueueAddIncident • 126

R

Rechnergruppe • 143
RefItem • 115
Registerkarte • 25, 28, 30, 31, 40, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 65, 67
RelatedIncident • 116
Ressourcentyp • 143
Ressourcentyp – Kosten • 143
Richtlinien • 71
Rollenvoreinstellungen • 60
Rollenvoreinstellungen – Registerkarte 'Allgemein' • 61
Rollenvoreinstellungen – Registerkarte 'Service-Desks' • 62

S

SaaS • 143
Service Desk – Benutzerdefinierte Tickets • 109
Service Desk – Servicestunden • 110
Service Desk – Serviceumfänge • 111
Service Desk – Servicezeiten • 111
Service Desk – Serviceziele • 110
Service Desk – Tickets • 112
Service Desk Modulanforderungen • 1
Service-Desk – Übersicht • 1
Service-Desk, Live Connect und Portalzugriff integrieren • 11
Service-Desk-Auswahl • 22
Service-Desk-Benutzersicherheit • 6
Service-Desk-Berichte • 109
ServiceDeskDefinition • 116
Service-Desk-Planung • 1
Service-Desk-Prioritätsberechnungen • 91
Serviceverfahren-Ordnerstrukturen • 75
Serviceverfahrenseditor • 76
Sichtbarkeit von Service Desk-Tickets für einen Mitarbeiter • 9
Sitzungszeitgeber im Ticketeditor verwenden • 12
Software as a Service (SaaS) • 143
Spaltenfilter • 23
Standardmäßige Feldberechtigungen • 143
Systemzeitgeber mit Service-Desk verwenden • 13

T

Tenant-Partition • 143
Ticket • 144
Ticket-Änderungen • 88
Ticketanforderung De-Dup • 89
Ticketanforderungen • 144
Ticketanforderungs-Mapping • 89
Ticketeigenschaften und Variablen • 79
Tickets • 18
Tickets aus dem Ticketing-Modul migrieren • 10
Tickets filtern • 22
Tickets suchen • 22
Tickets und KB-Artikel kopieren • 21

U

Unterverfahren • 91
UpdateIncident • 126
UpdateIncident Request • 139
UpdateIncident Response • 140

V

Verfahrens-Definition • 74
Verfahrensvariablen • 70
Verwalteter Rechner • 144
Vorfall • 120
Vorfall-Service-Desk einrichten • 51
Vorgänge • 18
Vorlage bearbeiten • 144
Vorlage für Anmerkungen • 56
Vorlagen • 49

W

WENN-SONST-SCHRITT-Befehle des Service-Desks • 93

Z

Zeichenfolgenvergleiche • 87
Zeiteingaben neu senden • 113
Zeitüberwachung und Service-Desk • 12
Ziel • 90